

objetivo

Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de planta física de la empresa cuyo mantenimiento este pactado entre la D.S.A y las A.R.S, a través del acuerdo de servicio vigente, con el fin de mantener las instalaciones locativas y servicios de tipo administrativo en condiciones óptimas y seguras.

Alcance:

Inicia con la solicitud de mantenimiento mediante aviso SAP y finaliza con el seguimiento a la gestión de Avisos y órdenes. Este procedimiento aplica para toda la entidad, cuyo mantenimiento este pactado por acuerdo de servicio con la DSA. Los servicios de mantenimiento correctivos se prestarán directamente por personal de la Dirección y los mantenimientos preventivos a través de contratos.

Términos y definiciones:

- 1 **ADECUACIÓN:** Dotar a un espacio de todos los elementos básicos que satisfagan las necesidades utilitarias del propio espacio así como las necesidades psicológicas de los usuarios presentado un nivel porcentual que valoriza sustancialmente el espacio creado. Este tipo de mantenimiento es correctivo y generalmente lo realizan los encargados de planta física, siempre y cuando estén los materiales disponibles en ferretería.
- 2 **ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO (APS):** Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa.
- 3 **ÁREAS RECEPTORAS DE SERVICIO (ARS):** Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.
- 4 **CADES:** Centros de Atención Distrital Especializados donde las entidades públicas del orden distrital y nacional.
- 5 **CENTROS DE TRABAJO:** Es toda edificación o área a cielo abierto en el que laboran los trabajadores, destinada a una actividad económica en una empresa determinada.
- 6 **D.S.A:** Dirección Servicios Administrativos
- 7 **EAAB:** Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- 8 **GASTOS DE FUNCIONAMIENTO:** Son las apropiaciones necesarias para el normal desarrollo de las actividades administrativas, técnicas y operativas. Comprende los gastos de personal, gastos generales y transferencias de funcionamiento. De igual forma y con cargo a cada rubro presupuestal conforme a la definición del gasto, se imputarán los gastos en que incurra la Empresa por la participación en Nuevos Negocios.
- 9 **MTTO:** Sigla interna de identificación para la palabra Mantenimiento
- 10 **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es aquel conjunto de actividades, que se realizan con el fin de corregir o reparar un fallo en la instalación y que generalmente se consideran como imprevistos.
- 11 **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es aquel conjunto actividades, operaciones y cuidados previsibles que son planeados y necesarios para que los equipos e instalaciones, puedan seguir funcionando adecuadamente.
- 12 **PRESUPUESTO:** Es un cálculo aproximado de los ingresos y gastos que se obtendrán tras la realización de la actividad
- 13 **RECURSOS:** Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.
- 14 **SAP/ERP:** Sistema, Aplicaciones y Productos de Procesamiento de Datos de la EAAB – ESP./ Enterprise Resource Planning.

Políticas de Operación:

- 1 La Dirección Servicios Administrativos tiene como criterio para la atención del mantenimiento las ARS que tengan acuerdo de servicio vigente con la D.S.A los cuales se encuentran en la intranet de la pagina WEB de la EAAB, a su vez, la D.S.A de acuerdo con las políticas corporativas y los recursos existentes podrá contratar el mantenimiento con terceros.

Los servicios de mantenimiento se priorizan por la DSA de acuerdo a los requerimientos de las ARS de la siguiente manera:

- Puntos ecológicos
- Salas amigas lactantes
- Escenarios deportivos
- Ciclo parqueaderos
- Mantenimiento puntos de atención al cliente y CADES
- Mantenimiento ascensores, equipos hidroneumáticos, eléctricos y bombas
- Mantenimiento Chingaza (Oficinas administrativas, casas guardabosques, porterías, casino)
- Oficinas administrativas de las plantas de tratamiento
- 2 Oficinas administrativas de las plantas elevadoras
- Mantenimiento casinos
- Mantenimiento planta física
- Tanques de almacenamiento de aguas
- Sistemas de bombeo
- Mantenimiento cubiertas (techos)
- Pintura de las instalaciones interna y externa
- Mantenimiento de luminarias
- Mantenimientos unidades sanitarios Manteamiento hidráulico (Acueducto y Alcantarillado)
- Mantenimiento de instalaciones eléctricas básicas Entre otros

Los requerimiento de las ARS se reciben por medio de avisos SAP, los cuales deben ser priorizados de acuerdo con la siguiente escala de importancia en SAP:

1. Muy elevado =15 días para atender solicitud
2. Alto = 1 Mes para atender solicitud
3. Medio =3 Meses para atender solicitud
- 3 4. Bajo = 6 Meses para atender solicitud

En caso de que no se cuente con herramienta SAP se debe remitir memorando interno o correo electrónico con la solicitud e internamente se creara el aviso SAP por parte del personal de planta física y entrara igualmente a escala de priorización.

Para contratos de mantenimiento el profesional asignado debe verificar el presupuesto definido de acuerdo al proyecto (inversión o funcionamiento) así como la viabilidad de modificar el presupuesto en caso de que se requiera, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Cumple con las políticas de asignación de recursos

- 4 Está asociada a las funciones del área y no se encuentra en el portafolio de las áreas prestadoras del modelo de servicios compartidos.
Cuenta con los recursos en la posición financiera y/o el grupo del plan de contratación y compras que indica la solicitud en el emisor de recursos.
La justificación es coherente con la actividad a contratar
La programación de la ejecución de la actividad es coherente con los plazos establecidos en la solicitud.
- 5 Los operarios designados para ejecutar las actividades de mantenimiento deben responsabilizarse por daño, robo o pérdida de las herramientas que les sea entregadas para realizar el servicio de mantenimiento.

Los materiales utilizados para realizar los servicios de mantenimiento (preventivo y/o correctivo) se deben solicitar por el operario que ejecutará el servicio mediante orden de material en el caso que el material se encuentre en almacenes de la EAAB, en caso que los materiales no se encuentren en los almacenes de la EAAB se debe solicitar por acuerdo marco o por contrato vigente alterno.
- 6 La aprobación de los materiales que solicite el operario se realiza mediante orden de material, ARIBA (acuerdo marco) y correo electrónico (contrato vigente alterno), esta aprobación la realiza únicamente la DSA.
- 7 Es responsabilidad de quien solicita el mantenimiento preventivo y correctivo el realizar el diligenciamiento total de la información en el aviso SAP clase L1, con el fin de evitar rechazos en estos avisos.
- 8 Cuando se realice contratos con externos incluir en los estudios previos que el contratista realiza la entrega de planos récord, manuales de mantenimiento y de ser necesario incluir los detalles constructivos (planos, diagnóstico, diagrama de los planos, manual de uso entre otros).
- 9 Para el caso de deterioro de edificaciones, se debe realizar visita técnica por parte del arquitecto quien realizará un análisis de cada una de las situaciones y de esta forma podrá determinar el presupuesto que se requiere y el tratamiento a realizar.
- 10 En caso de emergencia el usuario debe comunicarse con el personal de planta física, de la manera más ágil (llamada, mensaje, llamada por Teams, correo, entre otros). En caso que el personal de planta física no se encuentre en el momento de la emergencia se debe comunicar con el personal de vigilancia, estas emergencias se atenderán en menor tiempo posible y de acuerdo a la valoración y tratamiento por parte del operario que atienda la emergencia. Para estos casos no se requiere avisos SAP.
- 11 Los recursos físicos y materiales que pueden ser requeridos para el desarrollo de las actividades son: vehículo para desplazamiento, herramientas, equipos, dotación y elementos de protección personal que cada trabajador tenga a cargo y que sean requeridos para el desarrollo seguro de la actividad, el sitio asignado y los requisitos establecidos en las Normas internas y externas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 12 Los funcionarios de la Empresa deben identificar los peligros relacionados a su actividad y cumplir con los procedimientos establecidos por Seguridad y Salud en el Trabajo, en especial aquellos que tengan que ver con las tareas críticas (trabajo en alturas, espacios confinados, izaje de cargas, trabajo eléctrico, trabajo en caliente) que se puedan llevar a cabo para el cumplimiento de las labores, fomentando así una cultura de autocuidado. En caso tal, que la actividad no se pueda ejecutar por peligros que puedan significar daños inminentes a la salud o a la seguridad se debe detener la actividad y notificar la situación presentada.
- 13 Todas las actividades que se ejecuten bajo el presente procedimiento deberán desarrollarse de forma que contribuyan a minimizar, mitigar y compensar los impactos ambientales generados por la realización de estas, garantizando la sostenibilidad ambiental y enmarcadas en la dinámica del mejoramiento continuo.
- 14 Los funcionarios de la Empresa deberán identificar los factores de riesgos y dar cumplimiento a las normas, procedimientos e instructivos de Seguridad y salud en el trabajo fomentando la cultura del autocuidado.

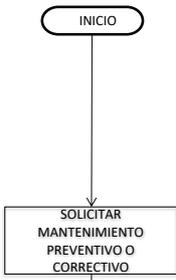
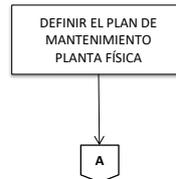
La Dirección de Servicios Administrativos prestará los servicios de mantenimiento directamente por parte del personal de planta física por medio de aviso SAP o a través de contratos:
- 15 Mantenimiento se realiza mediante contrato (mantenimientos planificados).
Mantenimiento realizado directamente por el personal de la DSA (Equipo verde), el cual es solicitado por las ARS mediante aviso SAP

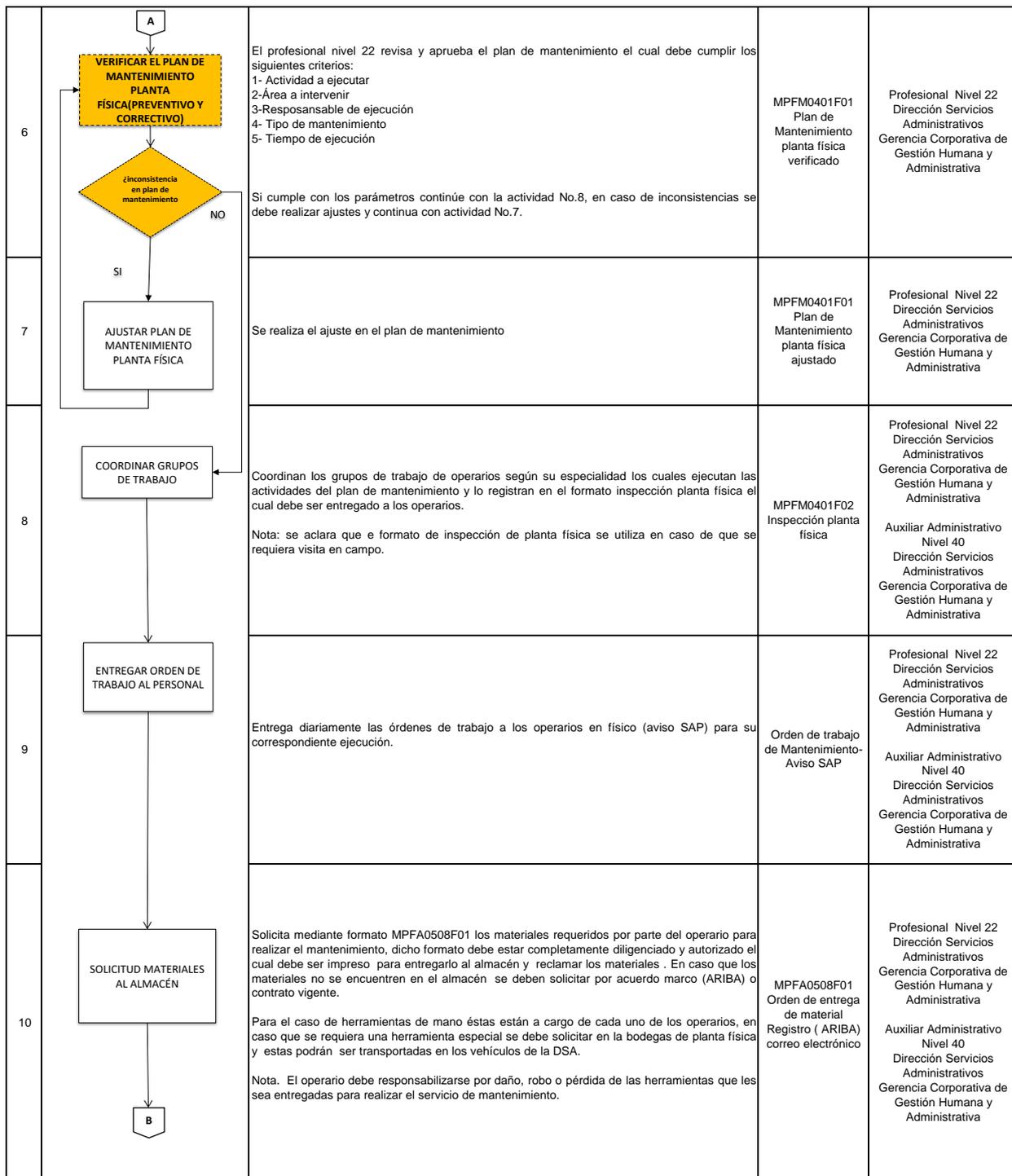
Cuando se generen residuos como sanitarios, pilas, luminarias, entre otros, se debe aplicar lo establecido en el instructivo MPMI0303I01 "Manejo de Residuos Peligrosos (RESPEL)". De la misma forma, cuando se generen residuos como papel, cartón, residuos de comida, servilletas, se debe aplicar lo establecido en el instructivo MPMI0303I06 "Gestión integral residuos aprovechables y no aprovechables" para el caso de escritorios y sillas se realiza una inspección por parte del personal de la DSA y se evalúa la posibilidad de aprovechar estos elementos.

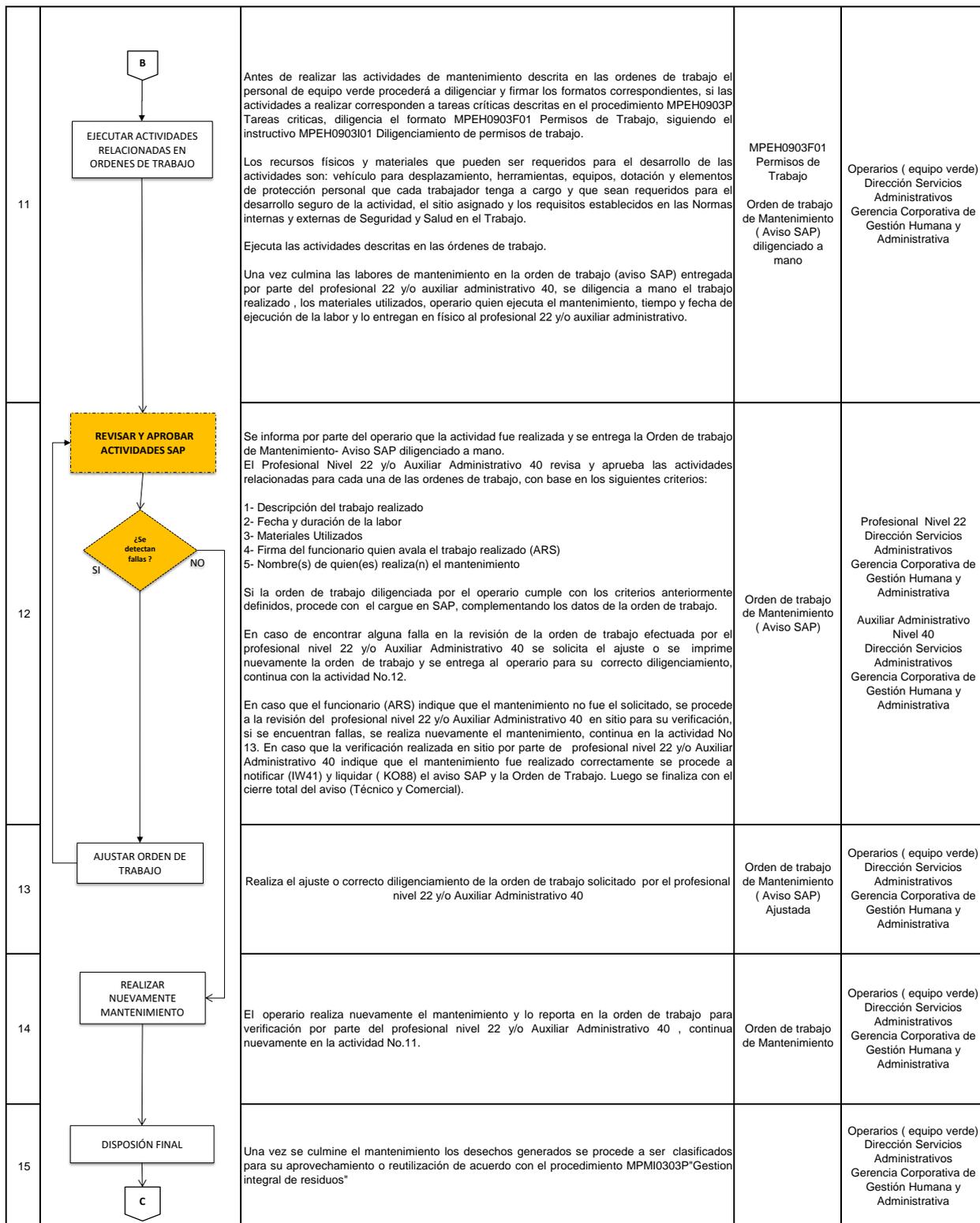
Documentos de soporte

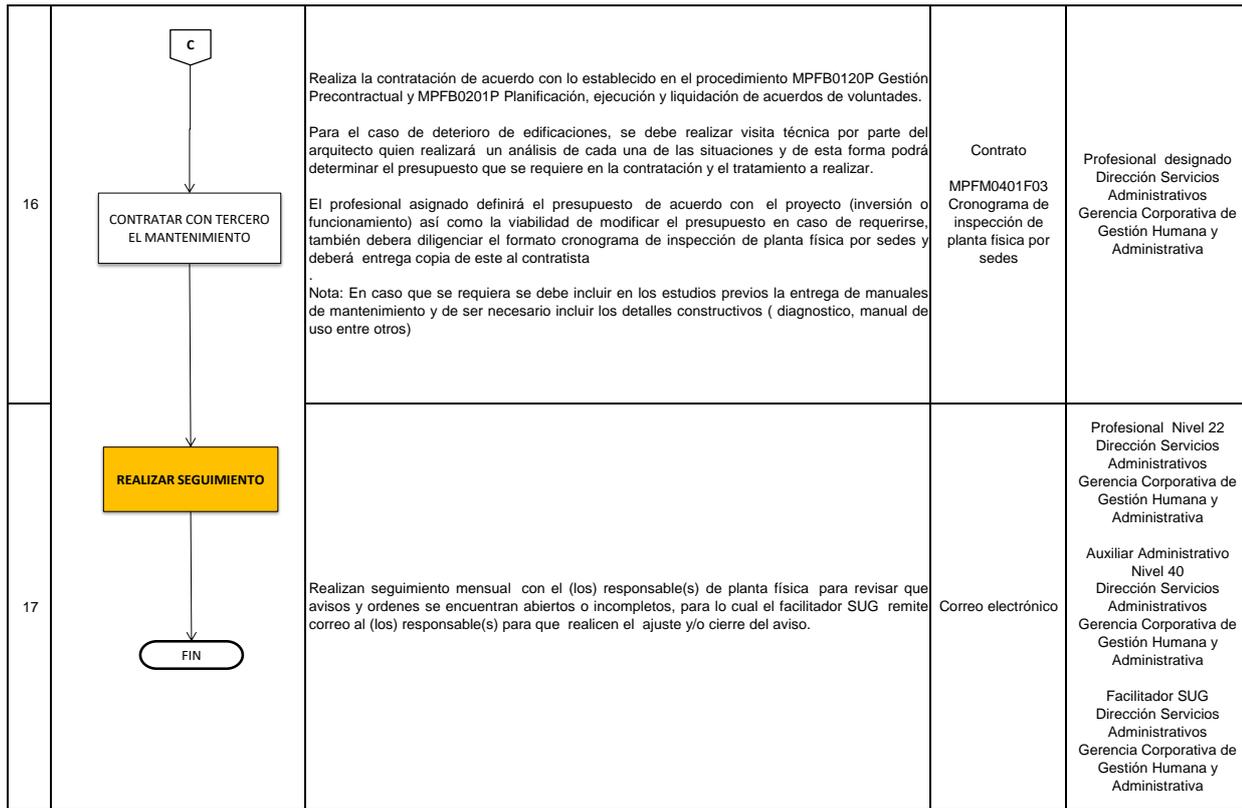
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFM0401F01	Plan de Mantenimiento planta física	5, 6 y 7	EAAB
MPFM0401F02	Inspección planta física	8	EAAB
MPFM0401F03	Cronograma de inspección de planta física por sedes	16	EAAB
MPFA0508F01	Orden de entrega de material	10	EAAB
MPEH0903F01	Permisos de Trabajo	11	EAAB
MPMI0303P	Gestión integral de residuos	15	EAAB
MPFB0120P	Gestión Precontractual	16	EAAB
MPFB0201P	Planificación, ejecución y liquidación de acuerdos de voluntades	16	EAAB

Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		<p>Crear aviso de solicitud del mantenimiento cada vez que lo solicite la ARS mediante IFUPM030 transacción SAP IW21 Crear Aviso Solicitud L1, el cual debe contener las actividades a ejecutar, aplica para las ARS con las cuales la D.S.A tenga acuerdo de servicio vigente. El aviso SAP clase L1 debe contar con todos los campos diligenciados.</p> <p>El área debe generar un aviso donde relacione todas las actividades requeridas, el tiempo que se requiere para realizar el mantenimiento se define de acuerdo a la solicitud realizada por la ARS. Se recomienda anexar registro fotográfico en este aviso o por correo electrónico.</p> <p>Los servicios de mantenimiento se priorizan por la DSA de acuerdo a los requerimientos de las ARS y escala de prioridad definida en SAP.</p> <p>Nota: En caso de emergencia el usuario debe comunicarse con al personal de planta física , de la manera más ágil (llamada, mensaje ,llamada por Teams, correo, entre otros). si el personal de planta física no se encuentra en el momento de la emergencia se debe comunicar con el personal de vigilancia, estas emergencias se atenderán en menor tiempo posible y de acuerdo a la valoración y tratamiento por parte del operario que atienda la emergencia. Para estos casos no se requiere avisos SAP.</p>	Aviso SAP	ARS
2		<p>De acuerdo con la solicitud realizada se determinar si el mantenimiento lo pueda realizar el personal operativo de la Dirección de Servicios Administrativos o si debe contratar con un tercero.</p> <p>Cada vez que ingresa una solicitud de mantenimiento el profesional nivel 22 y el auxiliar administrativo 40 verifican si la DSA tiene la capacidad de realizar el mantenimiento directamente, para lo cual se tiene en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- El personal para realizar el mantenimiento 2- Materiales 3- Tiempo para ejecutar la actividad <p>si el equipo operativo de la Dirección de Servicios Administrativos puede realizar el mantenimiento continua en la actividad 3, en caso contrario continua en la actividad 16.</p>	No aplica	Profesional Nivel 22 Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Auxiliar Administrativo Nivel 40 Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
3		<p>El profesional nivel 22 por cada uno de los avisos SAP genera Orden de Trabajo, verifica la información registrada en dicho aviso el cual debe incluir como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Título del aviso (información referente a la solicitud) 2- Ubicación técnica (EAAB- Centro de costo) 3- Cuerpo de aviso (Descripción de la solicitud con teléfono de contacto) 4- Responsable (quien crea el aviso) <p>Se listan los avisos SAP mediante transacción IW58, si la información es correcta se procede a recibir y tratar el aviso, continua en la actividad No.5, en caso de errores o inconsistencias (la solicitud no corresponda a mantenimientos de planta física) se rechaza el aviso indicando las causas del rechazo en el campo texto del mismo, continua en la actividad No.4.</p>	Aviso SAP u Orden de Trabajo	Profesional Nivel 22 Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
4		<p>Genera y envía mediante aviso SAP, la justificación del rechazo</p>	Aviso SAP	Profesional Nivel 22 Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
5		<p>De acuerdo con los Avisos SAP se realiza la planeación de los Mantenimiento preventivos y /o correctivos , los cuales se define diariamente de acuerdo con el registro de entrada en SAP, el registro se encuentra ubicado en el mismo sistema SAP, la ejecución de estas actividades se realiza por parte del equipo de mantenimiento de planta física y de acuerdo con lo pactado con las áreas receptoras de servicios de la empresa.</p>	MPFM0401F01 Plan de Mantenimiento planta física	Profesional Nivel 22 Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa







Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
31/12/2021	<p>Ajuste del objetivo y alcance</p> <p>Inclusión de nuevas definiciones</p> <p>Se elimina la normatividad de acuerdo con la nueva metodología documentación de procesos</p> <p>Se ajustaron las políticas</p> <p>Se incluyó en políticas de operación la numero 1,2,9,10,11, 12,13,14</p> <p>Se ajustaron las actividades</p>	4

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>LINA MARCELA GRAJALES V Auxiliar Administrativo (E) Nivel 30 Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Gestión Humana y Administrativa</p> <p>CARLOS JULIO AGREDO Profesional Nivel 22 Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Gestión Humana y Administrativa</p> <p>WILLIAM GUERRERO Auxiliar Administrativo Nivel 40 Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Gestión Humana y Administrativa</p>	<p>MYRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA Director Administrativo Nivel 08 Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Gestión Humana y Administrativa</p>	<p>MYRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA Director Administrativo Nivel 08 Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Gestión Humana y Administrativa</p>
17/11/2021	18/11/2021	31/12/2021