

# **Universidad Estatal a Distancia**

Vicerrectoría Ejecutiva  
Oficina de Servicios Generales  
Unidad de Aseo



Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la  
UNED y atención de solicitudes de apoyo  
PUNED SERGE UA 01

	Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 11

**Tabla de contenido**

Participantes.....	3
1 Propósito.....	4
2 Alcance.....	4
3 Responsabilidades.....	4
4 Definiciones.....	4
5 Documentos Relacionados.....	4
6 Normativa relacionada.....	4
7 Abreviaturas.....	5
8 Descripción del Proceso.....	5
8.1 Gestión de limpieza de instalaciones.....	5
8.2 Solicitud del servicio a la Unidad de Aseo.....	6
9 Control de Cambios.....	7
10 Anexo: Diagrama de Flujo.....	8

	Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 11

## Participantes

## Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Alejandro Rojas Sanabria	Coordinador	Unidad de Aseo
Randall Adanis Rojas	Misceláneo	Unidad de Aseo
William Sánchez Méndez	Misceláneo	Unidad de Aseo
Lidia Molina Angulo	Misceláneo	Unidad de Aseo
Brandon Alvarado Elizondo	Misceláneo	Unidad de Aseo

## Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
Loretta Sanchez Herrera	Jefe	Oficina de Servicios Generales	03 de marzo, 2025

## Aprobación

Aprobado mediante oficio VE-150-2025 por Edward Araya R., vicerrector ejecutivo, el día 23 de junio del 2025.

## Asesoría Técnica

Jenipher Granados Gamboa, Centro de Planificación y Programación Institucional.  
Pamela Rodríguez Bolaños, Centro de Planificación y Programación Institucional.

	Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	4 de 11

## 1 Propósito

Describir las actividades relacionadas con el servicio de limpieza y la atención de solicitudes de apoyo en la Sede Central y las sedes universitarias, con el fin de contribuir al adecuado desarrollo de las actividades académicas, administrativas y de vida estudiantil.

## 2 Alcance

Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación del personal de la Unidad de Aseo, del personal encargado de la limpieza en las sedes universitarias y de las personas funcionarias que requieran estos servicios.

## 3 Responsabilidades

- La persona coordinadora de la Unidad de Aseo y las jefaturas de sede son responsables de planificar, coordinar y gestionar los procesos de limpieza en la UNED.
- La persona coordinadora de la Unidad de Aseo es responsable de planificar, coordinar y gestionar los procesos de fumigación de las instalaciones de las sedes de la UNED.

## 4 Definiciones

Incidente: Cualquier acción que deba ser tomada en cuenta en la inspección por la persona coordinadora, por ejemplo: actividades que impidan el desarrollo de la limpieza, falta de material o equipo, entre otros.

## 5 Documentos Relacionados

- IUNED SERGE UA 01.01 Instructivo de limpieza de las instalaciones
- IUNED SERGE UA 01.02 Instructivo para fumigación de las instalaciones
- FUNED SERGE UA 01.00.01 Inspección de limpieza de las instalaciones
- FUNED SERGE UA 01.00.02 Bitácora de limpieza de instalaciones de la UNED

## 6 Normativa relacionada

Estatuto de Personal, artículos 34 inciso b y el artículo 111 inciso a.

	Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	5 de 11

## 7 Abreviaturas

- SERGE: Oficina de Servicios Generales.
- UNED: Universidad Estatal a Distancia
- UA: Unidad de Aseo.

## 8 Descripción del Proceso

### 8.1 Gestión de limpieza de instalaciones

8.1.1. La persona coordinadora de la UA revisa y asigna la ubicación del personal de limpieza al menos una vez al año para cubrir las necesidades en las instalaciones de la UNED.

8.1.1.1. Si la asignación corresponde a una persona de nuevo ingreso, la persona coordinadora de la UA le brindará, de manera verbal y con la documentación del área, la inducción necesaria para realizar sus funciones, además de mostrarle las instalaciones asignadas, pasa al punto 8.1.2.

8.1.1.2. Si la asignación es por reubicación del área de limpieza de instalaciones, la persona coordinadora de UA realiza la revisión de las instalaciones, llena el formulario **FUNED SERGE UA 01.00.01 Inspección de limpieza de las instalaciones de la UNED**, en conjunto con la persona funcionaria destacada y la nueva persona miscelánea, pasa al punto 8.1.2.

8.1.2. La persona coordinadora de la UA, revisa los implementos y materiales de limpieza de las instalaciones asignadas la primera semana de cada mes.

8.1.2.1. Si se requiere material, la persona coordinadora de la UA realiza la solicitud a la Unidad de Almacén General de SERGE y entrega los implementos y materiales necesarios a la persona miscelánea para realizar las funciones.

8.1.2.2. Si no se requiere material, pasa al punto 8.1.3.

8.1.3. La persona miscelánea de la UA inicia las actividades según lo establecido en el **IUNED SERGE UA 01.01 Instructivo de limpieza de instalaciones UNED**

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo</p>	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	6 de 11

8.1.4. La persona miscelánea de la UA registra en el formulario **FUNED SERGE UA 01.00.02 Bitácora de limpieza de instalaciones de la UNED**<sup>1</sup> los incidentes ocurridos que afectaron las labores asignadas.

8.1.4.1. Si el incidente no implica que se detengan las labores de limpieza se realiza la anotación en la bitácora al final del día.

8.1.4.2. Si el incidente implica que se detengan las labores procede a informar de manera inmediata a la persona coordinadora de la UA.

8.1.5. La persona coordinadora de la UA realiza una inspección semanal de las instalaciones, iniciando con la revisión de las anotaciones en la bitácora y completando el formulario **Inspección de limpieza de las instalaciones de la UNED FUNED SERGE UA 01.00.01**, en conjunto con la persona miscelánea responsable del área.

8.1.5.1. Si la persona coordinadora de la UA califica el estado de las instalaciones como bueno o excelente, se procede con la firma de aprobación, por parte de ambas personas funcionarias. **Finaliza el proceso.**

8.1.5.2. Si la persona coordinadora de la UA califica el estado de las instalaciones como regular o deficiente, especifica el incumplimiento en el formulario **FUNED SERGE UA 01 01 01 Inspección de limpieza de las instalaciones de la UNED** y pasa al punto 8.1.6

8.1.6. La persona coordinadora de la UA, luego de 3 inspecciones regulares o deficientes debe aplicar las medidas correspondientes según lo que indica el estatuto de personal en los artículos 34 inciso b y el artículo 111 inciso a.

**Fin de sección.**

## **8.2 Solicitud del servicio a la Unidad de Aseo**

8.2.1 La persona funcionaria que requiere el servicio de limpieza, fumigación<sup>2</sup> de instalaciones o traslado interno de activos de la UA debe realizar la solicitud por correo electrónico a la persona coordinadora de la UA.

<sup>1</sup> La bitácora debe estar en todas las bodegas, para fácil acceso del personal de limpieza.

<sup>2</sup> De acuerdo con lo establecido en el Instructivo **IUNED SERGE UA 01.02 Instructivo para fumigación de las instalaciones**

	Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	7 de 11

8.2.2 La persona coordinadora de la UA recibe, verifica la viabilidad y disponibilidad de recursos para atender la solicitud de la persona funcionaria.

8.2.2.1 Si la solicitud es viable y se cuenta con los recursos necesarios para cubrir la solicitud, pasa al punto 8.2.3

8.2.2.2 Si la solicitud no es viable o no se cuenta con los recursos necesarios, se le comunica a la jefatura de SERGE para valorar si pueden conseguirse los recursos para atender la solicitud.

8.2.2.2.1 Si se consiguen los recursos necesarios, pasa al punto 8.2.3.

8.2.2.2.2 Si no se consiguen los recursos necesarios se le comunica a la persona funcionaria que realizó la solicitud, los motivos por los cuales no se le podrá brindar el servicio. **Finaliza el proceso.**

8.2.3 La persona coordinadora de la UA procede con las acciones necesarias para coordinar los recursos y dar respuesta a la solicitud.

8.2.4 La persona funcionaria de la UA recibe la información por parte de la persona coordinadora sobre la asignación para atender la solicitud.

8.2.5 La persona coordinadora de la UA verifica con la persona solicitante que el servicio se haya brindado según lo coordinado.

8.2.5.1 Si la persona solicitante indica que el servicio se proporcionó según lo acordado, se informa a la persona miscelánea con copia a la jefatura de SERGE. **Finaliza el proceso.**

8.2.5.2 Si la persona solicitante indica que el servicio no se proporcionó, según lo acordado, se le solicitan las justificaciones del caso y se le informa a la jefatura de SERGE, con el fin de valorar las acciones que corresponden.

**Fin de sección.**

**Fin de proceso.**

## 9 Control de Cambios

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
No Aplica	No Aplica

	Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo	<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
		<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	8 de 11

--	--

**Fin del Procedimiento.**

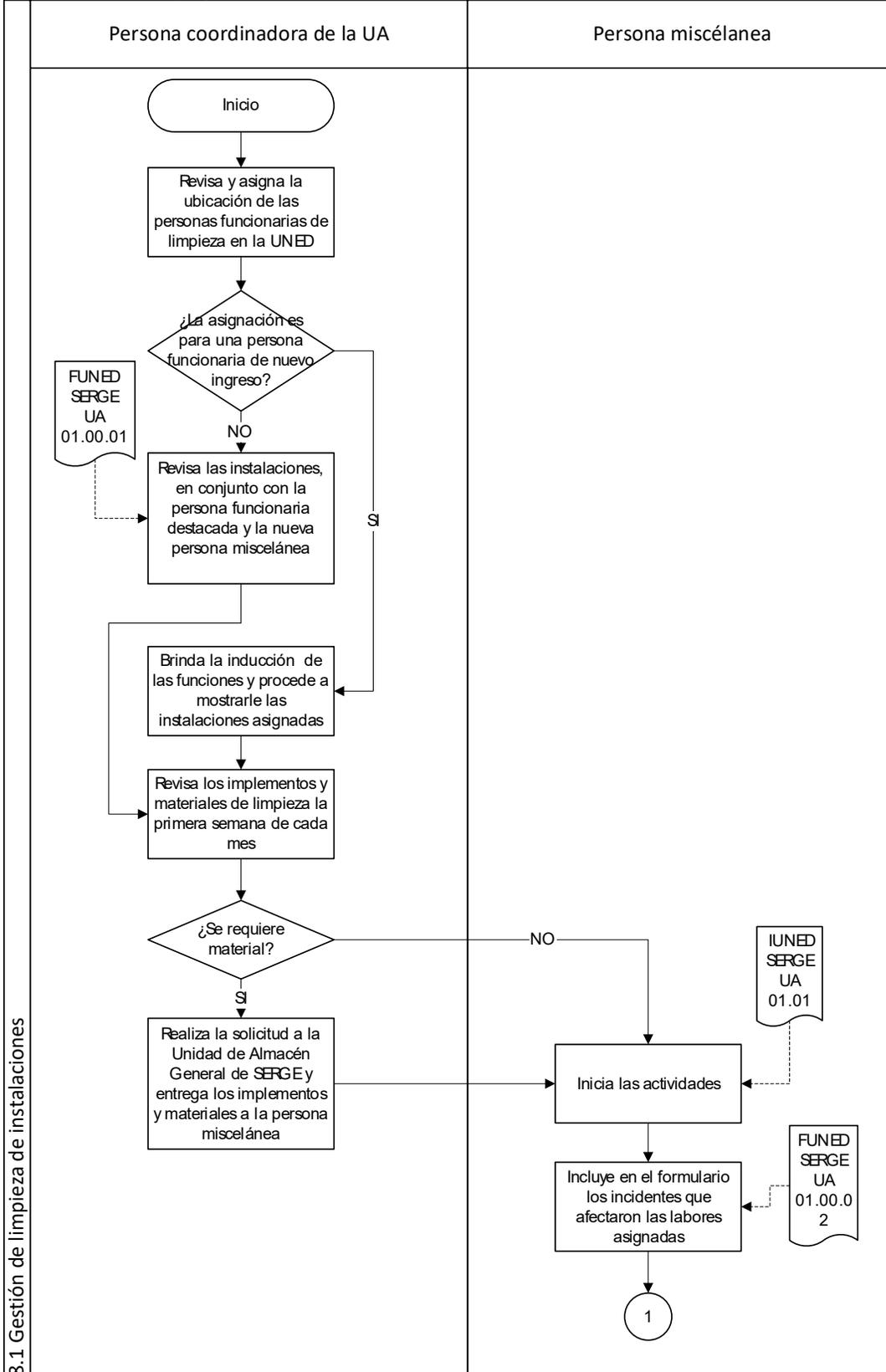
## **10 Anexo: Diagrama de Flujo**



Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo

<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
<b>Versión</b>	01
<b>Página</b>	9 de 11

Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención a las solicitudes de apoyo PUNED SERGE UA 01

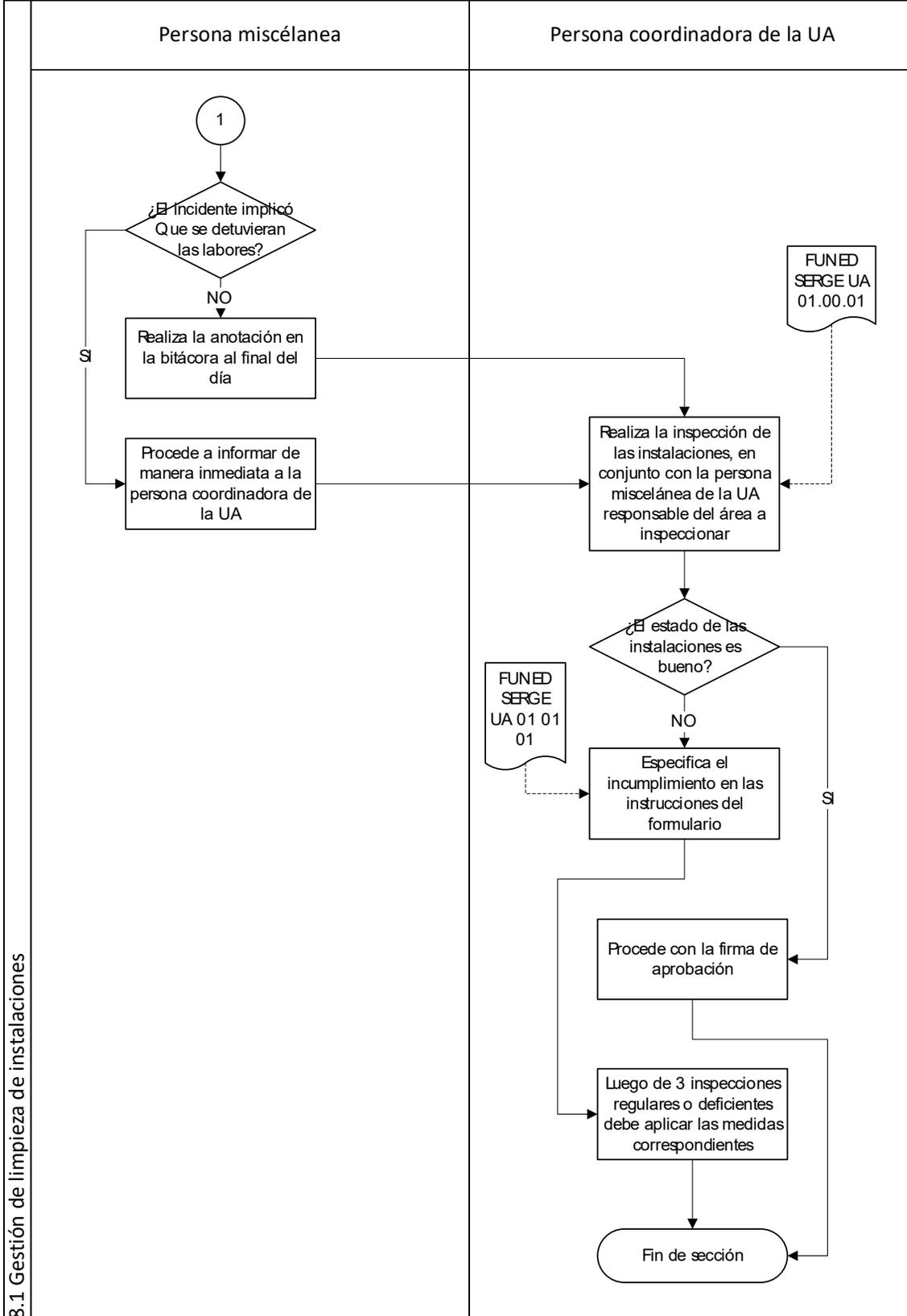




Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo

<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
<b>Versión</b>	01
<b>Página</b>	10 de 11

### Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención a las solicitudes de apoyo PUNED SERGE UA 01





Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención de solicitudes de apoyo

<b>Código</b>	PUNED SERGE UA 01
<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales- Unidad de Aseo
<b>Rige a partir de</b>	15 de julio. 2025
<b>Versión</b>	01
<b>Página</b>	11 de 11

Gestión del servicio de limpieza de las instalaciones de la UNED y atención a las solicitudes de apoyo PUNED SERGE UA 01

