

# CONTRATANDO SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

## Lo que todo buen gerente debe saber.....

Cuando contratamos un servicio de mantenimiento, usualmente no nos detenemos a pensar sobre los puntos realmente más importantes asociados a la contratación de dicho mantenimiento, simplemente, deseamos realizar el servicio al "costo mas bajo", sin pensar mas allá en otros aspectos.

Dependiendo del tipo de organización, algunas empresas utilizan a los departamentos de compras como canal primario para realizar las adquisiciones tanto de bienes como de servicios; otras utilizan los departamentos de mantenimiento para tal selección, mientras que algunas otras combinan ambos recursos para separar los aspectos técnicos de los comerciales.

Antes de entrar en las consideraciones propias del tema en cuestión, vamos a aclarar algunos puntos relevantes que diferencian notoriamente el proceso de procura de un bien del de un servicio.

Por ejemplo si Ud. Solicita del Dpto. de compras la adquisición de un equipo que ha sido especificado detalladamente, entonces es relativamente fácil determinar en el mercado, quienes ofrece las mejores condiciones comerciales y tiempos de entrega para su empresa; véalo en su vida diaria, cuando Ud. adquiere un producto en el supermercado: tendiendo ya predefinido el producto, solo se dedica a buscar quien ofrece el mejor precio.

Cuando desea adquirir un equipo, del cual solo conoce algunas funciones, entonces, recurre al Dpto. de ingeniería y generar así unas especificaciones que luego permitan evaluar a los posibles oferentes en el mercado; esto incluye entre otras cosas el uso de normas tales como ASTM, BSI, CSA, NEMA, ANSI, IEEE, IEC, NEC.....etc.

Cuando necesite contratar un servicio de mantenimiento, entonces la cosa se vuelve un poco mas complicada, ya que usualmente carecemos de la información con la que se maneja una adquisición de un bien y podríamos pasar totalmente al campo de lo subjetivo; de hecho, casi todas las premisas que poseemos en materia de compras de bienes, ahora no están presentes.

Por lo general, cuando solo se usan a los departamentos de compras, se termina fijando al precio como el único patrón de comparación y quien cotice mas bajo, literalmente se gana la orden; la evaluación de la calidad del trabajo, se transforma en un post evento.

Muchas organizaciones, aún de gran importancia, se limitan a evaluar a las empresas de servicio mediante la revisión de documentación escrita sobre aspectos legales y administrativos, ya que la parte técnica realmente no se puede evaluar de esta manera. Son muy pocas las empresas que realizan una evaluación previa efectiva, que determine las capacidades reales de las empresas.

Esto ha ocasionado, desde hace bastante tiempo, que en nuestro país, hallan aparecido empresas de maletín y las del "tipo Fuller", empresas de servicio en el sector industrial, sin infraestructura y capacidades técnicas reales, usando grupos de trabajo de bajo adiestramiento pero con gran experiencia en la limpieza de equipos.

En Estados Unidos se han creado organizaciones diversas que regulan completamente las normativas y ejecución del mantenimiento; en el caso de la electricidad, se creo hace tiempo una organización bajo el nombre de **NETA** (Internacional Electrical Testing Association) y cualquier empresa de servicios, dentro y fuera de Estados Unidos, puede afiliarse después de cumplir con los requisitos exigidos.

**Si Ud. desea realmente obtener la mejor relación costo beneficio de los servicios a contratar y ser exitoso en dicha contratación, siga los siguientes pasos:**

- ✓ **Precalifique a las empresas** de servicio por tipo de trabajo y separe las evaluaciones técnicas de las comerciales en todas las ofertas.
- ✓ **Revise detalladamente** lo que técnicamente Ud. necesite y solo después de esta evaluación pase a la revisión de las ofertas comerciales.
- ✓ **Revise la infraestructura de las empresas**, equipos de pruebas, personal técnico de experiencia y procedimientos a seguir. Exija documentación certificada que corrobore dicha información.
- ✓ **Verifique las referencias de trabajos** realizados a otras empresas, tómese un tiempo y contacte a los ingenieros de esas empresas; solicite copia de reportes técnicos
- ✓ **Evite a toda costa, el contratar empresas de maletín o del tipo FULLER;** representan muy a menudo el precio mas bajo en las ofertas, pero a la larga, representan el costo mas alto a pagar.
- ✓ **Solo Contrate con empresas calificadas** y que siguen estándares reconocidos de manteniendo, por ejemplo aquellas empresas que operan bajo las normas de **NETA**.
- ✓ **Realice una matriz de evaluación**, tomando en consideración aspectos legales, técnicos y administrativos, que le permitirán evaluar adecuadamente las empresas ([ver listado típicos de puntos a evaluar en la siguiente página](#)).



*Para mayor información sobre este artículo, favor comunicarse con:*

**Octavio Fonseca**  
Kay Electric  
(0241) 821-0305 821-8362.  
celular (0416) 647-5729  
info@kayelectric.net  
web site [www.kayelectric.net](http://www.kayelectric.net)

## **REQUERIMIENTOS A EXIGIR A LAS EMPRESAS OFERENTES DE SERVICIOS TECNICOS DE ELECTRICIDAD.**

*Toda contratista de Servicios (Compañía Anónima ó Cooperativa) debería presentar los siguientes documentos:*

### **LEGAL**

- 1.- La empresa contratista deberá estar registrada en el registro de proveedores de la empresa. Deberá presentar copia del registro y ultimas modificaciones realizadas.
2. Presentar copia de registro ante el Registro Nacional de Contratistas ó en su defecto el certificado expedido por ese organismo. (donde aplique)
- 3.- Presentar copia de la inscripción como empresa de producción Social (EPS). (donde aplique)
- 4.- Presentar copia del registro del NIL (Número de identificación Laboral) (donde aplique)
- 5.- Presentar registro actualizado ante INPSASEL (LOCYMAT).
- 6.- Presentar copias de los formularios 1401 y 1402 de registro del IVSS de la empresa y del personal a laborar en la empresa y póliza de responsabilidad civil general

### **TECNICO**

- 7.- Carpeta ilustrativa con todos los servicios técnicos ofrecidos por la empresa.
- 8.- La empresa contratista deberá presentar un inventario con número de serial de cada uno de los equipos de prueba, los cuales deberán ser de su propiedad a fin de garantizar la tenencia al momento de realizar el servicio.
- 9.- Los equipos de pruebas para realizar los trabajos deberán tener actualizado el debido registro de aferición ante SENCAMER ó empresa aferidora nacional ó extranjera, certificada directamente por NIST.
- 10.- La empresa contratista deberá presentar un inventario de cada uno de las herramientas, los cuales deberán ser de su propiedad a fin de garantizar la tenencia al momento de realizar el servicio.
- 11.- La empresa / representante legal, muy preferiblemente deberá estar afiliada a organizaciones de prestigio tales como: CIV, IEEE, NFPA, EASA, NETA...Etc.
- 12.. La empresa contratista deberá presentar certificación de suficiencia / conocimiento en la ejecución de los servicios a prestar, mediante copias de las acreditaciones de cursos tomados por su personal en la materia objeto del servicio. En el caso de los ensayos NDT (ensayos no destructivos), tales como termografía, Ultrasonido, análisis de vibración etc, se deberá presentar mínimo un NIVEL II de NDT.

13.- Deberá presentar listado de trabajos similares realizados a otras empresas a fin de constatar la experiencia en el área.

14. Resumen curricular de cada uno de los miembros ejecutores del trabajo. El ingeniero responsable debe presentar su número de colegiatura ante el CIV.

15.- En caso de que la empresa contratista requiera de algún software para realizar un servicio a nuestra empresa, deberá presentar copia que certifique la autenticidad y originalidad de la licencia a nombre del contratista.

### **SEGURIDAD**

16.- La empresa contratista deberá presentar un inventario de cada uno de los equipos de protección personal (PPE), acordes con la seguridad exigida por la labor a realizar, los cuales deberán ser de su propiedad a fin de garantizar la tenencia al momento de realizar el servicio.

17.- Presentar Plan de Seguridad Integral con todos los elementos que exige IPSASEL incluyendo: formatos de análisis de riesgo, plan específico para cada sub-sección eléctrica, reporte de investigación de accidentes laborales, reporte de accidentes laborales...etc.

### **ADIESTRAMIENTO**

18.- Plan y registro actualizado de capacitación continua del personal técnico, incluyendo curso tomado, fecha, duración, empresa didáctica y número de teléfono.