



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

1. Objetivo:

Describir los pasos que se requieren en el trámite de mantenimiento preventivo y correctivo, a través de la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

2. Campo de Aplicación:

- 2.1 Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico
- 2.2 Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación
- 2.3 Secretaría General

3. Abreviaturas:

- 3.1 **AA:** Asistencia Administrativa
- 3.2 **SG:** Secretaría General
- 3.3 **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá

4. Definiciones:

- 4.1 **Infraestructura:** Conformada por edificios y sus instalaciones físicas, redes eléctricas, de sistemas y comunicaciones y las áreas adyacentes a las edificaciones.
- 4.2 **Mantenimiento:** Acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene. El mantenimiento debe ser tanto periódico como permanente, preventivo y correctivo.
- 4.3 **Mantenimiento Correctivo:** Consiste en la corrección de averías o fallas cuando éstas se presentan sin ser planificadas.
- 4.4 **Mantenimiento Preventivo:** Se entiende como la programación de inspecciones (tanto de funcionamiento como de seguridad), ajustes, reparaciones, análisis y limpieza, que deben llevarse a cabo en forma periódica con base en un plan establecido.
- 4.5 **Personal designado:** Personal o persona encargada de realizar la solicitud de servicio.

5. Referencias:

- 5.1 Página Intranet: <https://solicita.utp.ac.pa/>
- 5.2 Manual de Usuario SHDITIC- Sistema de Atención a Solicitudes

6 Descripción:

6.1 Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico

Mantenimiento Preventivo

- 6.1.1 Secretaría General elabora anualmente el Plan de Mantenimiento Preventivo-Infraestructura Física. (*Ver Anexo 1. Plan de Mantenimiento Preventivo-Infraestructura Física*)
- 6.1.2 Un colaborador designado de Secretaría General realiza la inspección de

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento No Controlado
PCUTP-SG-AA-005	05	9/10/2015	Página 1 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

acuerdo a lo definido en el plan de mantenimiento preventivo-infraestructura física.

- 6.1.3 Si se determina la necesidad de mantenimiento, se hace saber al Secretario General para que las solicite a la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico.
- 6.1.4 SG/AA solicita a través del formato Solicitud de Servicios los servicios de mantenimiento de infraestructura física. (*Ver Anexo 2: Formato de Solicitud de Servicios*).
- 6.1.5 Durante la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo se le dará seguimiento a los servicios solicitados.

Mantenimiento Correctivo

- 6.1.6 SG/AA solicita a través del formato Solicitud de Servicios los servicios que necesita. (*Ver Anexo 2: Formato de Solicitud de Servicios*).
- 6.1.7 La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico asigna las tareas al personal designado y le entrega el formato de Solicitud de Servicios de Secretaría General.
- 6.1.8 El personal de mantenimiento se acerca a SG/AA o directamente al área afectada.
- 6.1.9 El personal de mantenimiento hace la evaluación del problema, busca el material e insumo requerido para la realización del trabajo.
- 6.1.10 El personal de mantenimiento realiza el trabajo y completa el formato de Solicitud de Servicios.
- 6.1.11 SG/AA o el encargado del área afectada verifica el trabajo, en caso de ser necesario, el personal de mantenimiento realiza los correctivos requeridos para entregar el trabajo a entera satisfacción del solicitante.
- 6.1.12 SG/AA o el encargado del área afectada deja constancia del recibo a satisfacción del trabajo, en el formato Solicitud de Servicio, el cual queda archivado en la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico.

6.2 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Mantenimiento Preventivo

- 6.2.1 La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación elabora anualmente el Programa Preventivo de Hardware y Software para Secretaría General, realizando el mantenimiento preventivo para el hardware y software. (*Ver Anexo 3: Informe de Servicio Técnico para Mantenimiento Preventivo.*)

Mantenimiento Correctivo

La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta con un Sistema de Atención a Solicitudes que automatiza las solicitudes que hacen las diferentes Direcciones/Departamentos de la Universidad Tecnológica de Panamá. En este sistema

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento No Controlado
PCUTP-SG-AA-005	05	9/10/2015	Página 2 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

se realizan todas las acciones correctivas ya sea para hardware como software.

- 6.2.2 El personal de Secretaría General accede al sistema a través de la dirección <https://solicita.utp.ac.pa/>
- 6.2.3 El personal de Secretaría General agrega al sistema una solicitud.
- 6.2.4 El personal de Secretaría General define de forma clara su solicitud.
- 6.2.5 Una vez que el personal de Secretaría General haya llenado su solicitud presiona guardar, el sistema le generará un número de solicitud. Esta solicitud le llegará a un agente de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación que se encargará de darle respuesta a su solicitud.
- 6.2.6 El agente procede a darle solución, ya sea personalmente o a través del sistema.
- 6.2.7 El personal de Secretaría General monitorea su solicitud a través de este sistema y hace los comentarios necesarios para la ejecución del servicio.
- 6.2.8 Al verificar el personal de Secretaría General que su solicitud se le ha dado respuesta satisfactoria, procede a aprobar la solicitud.

7. Manejo y archivo de procedimientos:

“Cada destinatario/área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

8. Anexo:

No.	Nombre	Código actual	Código anterior	Documentos Internos o Externos
1	Plan de Mantenimiento Preventivo-Infraestructura	FUTP-SG-RC-003-1	-----	Interno
2	Formato de Solicitud de Servicios	-----	-----	Externo
3	Informe de Servicio Técnico para Mantenimiento Preventivo	-----	-----	Externo

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento No Controlado
PCUTP-SG-AA-005	05	9/10/2015	Página 3 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá Secretaría General Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

9 Registro de Modificaciones a este Procedimiento

Página	Descripción de Modificaciones	Revisión	Fecha
2	Se modificó el punto 7.1.2: Un colaborador designado y SG/RC ejecutan el plan de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo definido en él.	03	24/4/2013
2	Se modificó el punto 7.1.5: Durante la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo se le dará seguimiento a los servicios solicitados para evaluar su cumplimiento.	03	24/4/2013
3	Se modificó el punto 7.2.10: Las áreas de SG proceden a evaluar las solicitudes realizadas por SHDITIC (Ver Procedimiento para Seguimiento a Proveedores Internos y Externos).	03	24/4/2013
2	El punto 7.1.2 se modificó por: Un colaborador designado y SG/RC realizan la inspección de acuerdo a lo definido en el plan de mantenimiento preventivo-infraestructura física.	03	4/7/2013
2	Se modificó el punto 7.1.2, 7.1.5	04	13/8/2015
2	Se eliminó El encargado del área afectada, procede a evaluar el trabajo realizado (Ver Procedimiento para Seguimiento a Proveedores internos y externos).	04	13/8/2015
3	Se modificó el punto 7.2.1	04	13/8/2015
4	Se modificó el cuadro de aprobación del procedimiento	04	13/8/2015
1-4	Se modificó la estructura del formato del procedimiento- pie de página: se cambió la codificación genérica del código del procedimiento y se eliminó la columna Documentado por	05	9/10/2015
1	Se eliminó la Introducción: Este procedimiento se refiere a los trámites que realiza Secretaría General para obtener el mantenimiento preventivo y correctivo de su infraestructura y equipo (hardware y software).	05	9/10/2015
1	Se eliminó de Abreviaturas FTP: Fundación Tecnológica de Panamá, RC: Representante de Calidad, SSG: Subsecretario(a) General	05	9/10/2015

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
Documentado por:	Representante de Calidad	Minerva Escobar		9/10/2015
Revisado por:	Asistencia Administrativa	Isamar Luzcando		9/10/2015
Aprobado por:	Secretario General	Luis A. Barahona G.		20/10/2015

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento No Controlado
PCUTP-SG-AA-005	05	9/10/2015	Página 4 de 4	