



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

1. Objetivos del Procedimiento:

Describir los pasos que se requieren en el trámite para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y el equipo de la FCyT.

2. Campo de Aplicación:

2.1 Facultad de Ciencias y Tecnología

3. Abreviaturas y Siglas:

3.1 DEyC: Departamento de Evaluación y Calidad

3.2 DIPLAN: Dirección General de Planificación Universitaria

3.3 DITIC: Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación

3.4 FCyT: Facultad de Ciencias y Tecnología

3.5 SADM: Secretaría Administrativa de la Facultad de Ciencias y Tecnología

3.6 SHDITIC: Sistema de Atención a Solicitudes

3.7 UTP: Universidad Tecnológica de Panamá

4. Glosario:

4.1 **Infraestructura:** Conformación de edificios e 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:** Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento.

4.5 **Personal designado:** Personal de secretaría administrativa encargada de realizar la solicitud de servicio.

4.6 **Software específico:** Programa o aplicación para realizar actividades específicas.

5. Referencias:

5.1 Página Intranet: <https://solicita.utp.ac.pa/>

5.2 Manual de Usuario SHDITIC- Sistema de Atención a Solicitudes

6. Formularios:

Nº.	Formulario	Código
1	Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura	FC-FCyT-08-01

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-FCyT-08	00	13/09/2019	Página 1 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

Física

7. Descripción:

7.1 Mantenimientos responsabilidad de la Dirección de Mantenimiento

7.1.1 Mantenimiento Preventivo:

7.1.1.1 Cada año la SADM elabora el Plan anual de Mantenimiento Preventivo de la infraestructura física de las instalaciones en donde están ubicadas las dependencias de la FCyT, completando el Formulario FC-FCyT-08-01 Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Física.

Este Plan es presentado anualmente al Decano para su revisión y aprobación.

7.1.1.2 Cuatrimestralmente, la SADM solicita a la Dirección de Mantenimiento de la Vicerrectoría Administrativa, la inspección del estado de los sistemas de: aire acondicionado, iluminación, electricidad, plomería, pintura y demás recursos materiales y de servicios, de todas las instalaciones de la FCyT, para dar seguimiento al Plan.

7.1.1.3 Cada cuatrimestre se realiza la inspección y se va completando el registro de inspecciones en el Formulario FC-FCyT-08-01.

7.1.1.4 De requerirse reparaciones, éstas se tramitarán siguiendo el procedimiento para mantenimiento correctivo.

7.1.2 Mantenimiento Correctivo:

7.1.2.1 La SADM solicita por medio del Formato Solicitud de Servicios las reparaciones o correctivos que necesita, a la Dirección de Mantenimiento de la Vicerrectoría Administrativa (Ver Anexo 1).

7.1.2.2 La Dirección de Mantenimiento asigna las tareas al personal designado y le entrega el Formato de Solicitud de Servicios enviado por la FCyT.

7.1.2.3 El personal designado por la Dirección de Mantenimiento procede a hacer la evaluación del problema y lo comunica a través de nota firmada por el Director de Mantenimiento e Infraestructura a la FCyT. Si hay existencia del material en el Almacén de Mantenimiento, el personal designado procede a realizar las reparaciones de manera inmediata.

7.1.2.4 La SADM gestiona la adquisición del material o insumo requerido para la realización del trabajo. Una vez se tenga el material o insumo, se notifica por correo o telefónicamente a la Dirección de Mantenimiento e Infraestructura, para que procedan a realizar el

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-FCyT-08	00	13/09/2019	Página 2 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

trabajo. Luego se completa el Formato de Solicitud de Servicios (Anexo 1).

7.1.2.5 El personal de la SADM verifica el trabajo, para certificar que se realizó a entera satisfacción del solicitante.

7.1.2.6 La SADM deja constancia del recibo a satisfacción del trabajo, en el Formato de Solicitud de Servicio, a través de su firma.

7.1.2.7 El original del formulario debidamente aprobado es llevado para archivo de la Dirección de Mantenimiento e Infraestructura y una copia es archivada en la SADM.

7.2 Mantenimientos responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC)

7.2.1 Mantenimiento Preventivo:

7.2.1.1 DITIC elabora anualmente el Programa Preventivo de Hardware y Software tanto para las Facultades como también para las Unidades Administrativas de la UTP.

7.2.1.2 En la fecha señalada para el mantenimiento del equipo de la FCyT, técnicos de DITIC comunican de la visita a la SADM y realizan la coordinación para el mantenimiento de los equipos tanto en el hardware como en el software de cada equipo de la unidad. Realizado el mantenimiento, los técnicos llenan el Formulario Informe de Servicio Técnico para Mantenimiento Preventivo (Ver Anexo 2).

Nota: DITIC realiza el mantenimiento preventivo acorde con el cronograma que ellos confeccionan, ya que deben tener actualizadas las licencias adquiridas, para poder brindar este servicio, tanto en la FCyT como para las demás unidades de la institución.

7.2.1.3 Si antes de la fecha programada para el mantenimiento de hardware y software de la FCyT, ocurriera que el equipo se dañara, el Técnico en Soporte de Equipos Informáticos de la FCyT, realiza una solicitud en el Sistema de Atención a Solicitudes (SHDITIC) para que los técnicos de DITIC procedan a realizar el diagnóstico del equipo que se encuentra con desperfectos y realizar el mantenimiento correctivo.

7.2.2 Mantenimiento Correctivo

7.2.2.1 DITIC cuenta con un Sistema de Atención a Solicitudes (SHDITIC), que automatiza las solicitudes que hacen las diferentes Facultades y Direcciones/Departamentos de la UTP. En este sistema automatizado, se realizan todas las acciones correctivas ya sea para hardware como para software.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-FCyT-08	00	13/09/2019	Página 3 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

- 7.2.2.2 el Técnico en Soporte de Equipos Informáticos de la FCyT, accede al sistema a través de la dirección web <https://solicita.utp.ac.pa/>, donde se agrega al sistema una solicitud definida de forma clara.
- 7.2.2.3 Una vez que el Técnico en Soporte de Equipos Informáticos de la FCyT, haya llenado su solicitud, presiona guardar. El SHDITIC generará automáticamente un número de solicitud. Esta solicitud le llega al Departamento de Soporte Técnico de DITIC, que es el encargado de asignar a un Técnico para darle seguimiento y respuesta a la solicitud.
- 7.2.2.4 El Técnico procede atender la solicitud, ya sea personalmente o a través del Sistema. Cuando haya terminado la reparación del equipo, colocará en el Sistema que la solicitud se ha culminado.
- 7.2.2.5 El personal de la FCyT comprueba que el equipo ha sido reparado a satisfacción, aprueba la solicitud a través del Sistema.

8. Anexos:

8.1 Anexo 1: Formulario de Dirección de Mantenimiento: Solicitud de Servicios

8.2 Anexo 2: Formulario de DITIC: Informe de Servicio Técnico para Mantenimiento Preventivo

9. Manejo y Archivo de Documentos: *"Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día."*

10. Historial de Cambio del Documento:

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

11. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Asistente Administrativa DEyC -DIPLAN	Liriola Guillén	
Revisado por:	Jefa del DEyC- DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: Fecha:	Decano	Juan González	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-FCyT-08	00	11/09/2019	Página 4 de 1	



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA



FC-FCyT-08-01 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Año: _____

Actividad	Fecha de la Actividad	Inspeccionado por:	Realización de la Inspección			Fecha	Observación
			Si	No	Razón por la cual no se realizó		
Inspección del Sistema de Iluminación	Abril						
	Agosto						
	Diciembre						
Inspección de Aire Acondicionado	Abril						
	Agosto						
	Diciembre						
Inspección de Electricidad	Abril						
	Agosto						
	Diciembre						
Inspección de Plomería	Abril						
	Agosto						
	Diciembre						
Inspección de Pintura	Abril						
	Agosto						
	Diciembre						

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO FÍSICO
SOLICITUD DE SERVICIOS

ANEXO 1

N°

Fecha probable de realizacion:

Departamento solicitante

Descripción del servicio solicitado

Solicitado por

Fecha de solicitud

PARA USO DE LA SECCIÓN DE MANTENIMIENTO

A. Pre-elaboración del servicio:

Técnico asignado 1:

Técnico asignado 2:

Fecha de Inspección

Inspección efectuada por:

B. Materiales a utilizar

N°	Descripción	Unidad	Cantidad	N°	Descripción	Unidad	Cantidad
1				13			
2				14			
3				15			
4				16			
5				17			
6				18			
7				19			
8				20			
9				21			
10				22			
11				23			
12				24			

Observaciones:

Jefe de Mantenimiento V°B°

C. Ejecución del Servicio:

Observaciones:

Trabajo realizado por

D. Recibido conforme del servicio:

Firma de recibido conforme

Fecha:

Observaciones:

Favor llenar este formulario con letra imprenta y bien legible. Se debe confeccionar un formulario por cada área de servicio que se solicite. Enviar al Departamento de Mantenimiento, el original y las dos copias con su debida firma. Una copia, para su archivo, les será devuelta después, con la fecha probable de realización del servicio y el número de solicitud entrante.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES
INFORME DE SERVICIO TÉCNICO
PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Departamento Solicitante: _____

Tipo de Trabajo Realizado

Mantenimiento de Hardware

☐ Limpieza física del equipo

Mantenimiento de Software

- | | |
|--|---|
| ☐ Actualización de Sistema Operativo | ☐ Actualización de Antivirus |
| ☐ Limpieza de virus y malware | ☐ Depuración de Registro |
| ☐ Liberación de espacio en Disco Duro | ☐ Desfragmentación de Disco Duro |
| ☐ Limpieza de archivos temporales de Internet | |

Observaciones: _____

Fecha de Inicio: _____

Fecha de Terminación: _____

Hora de Inicio: _____

Hora de Terminación: _____

Trabajo Realizado por:

Firma1: _____

Firma2: _____

Usuario Responsable: _____ Firma de Conformidad: _____

Teléfono: _____ Ext. _____