



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

1. Objetivo del Procedimiento:

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 y/o Siglas:

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

4. Glosario:

- 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 **Personal designado:** Personal o persona encargada de realizar la solicitud de servicio.

5. Referencias:

- 5.1 Página Intranet: <http://intranet.utp.ac.pa/>

6. Formularios: N/A

No.	Documento	Código

7 Descripción:

7.1 Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico

La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico coordina que las actividades del mantenimiento correctivo se mantengan en óptimas condiciones de operación:

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-AA-005	08	21/11/2024	Página 1 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

instalaciones, bienes inmuebles, muebles y equipo propiedad de la Institución, que coadyuve al desarrollo de las funciones de las áreas.

Mantenimiento Correctivo

La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico 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 se realizan todas las acciones correctivas de mantenimiento de infraestructura de la UTP.

- 7.1.1 Personal de la Secretaría General ingresa a intranet.utp.ac.pa - Atención a las solicitudes - Sistema Helpdesk y crea una solicitud para el mantenimiento o problema de su área.
- 7.1.2 El personal de la Secretaría General selecciona la Dirección, el Departamento y detalla su solicitud.
- 7.1.3 Una vez que el personal de Secretaría General haya detallado su solicitud, agrega un número de teléfono como contacto y puede adjuntar un archivo como evidencia de su solicitud, presiona enviar y el sistema le generará un número de solicitud.
- 7.1.4 La solicitud le llegará a un agente de la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico que se encargará de darle respuesta a su solicitud.
- 7.1.5 La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico a través del Sistema Helpdesk asigna la tarea a un personal de mantenimiento.
- 7.1.6 El personal de mantenimiento se acerca al área afectada.
- 7.1.7 El personal de mantenimiento hace la evaluación del problema, busca el material e insumo requerido para la realización del trabajo.
- 7.1.8 El personal de mantenimiento realiza el trabajo, una vez realizado, completa en el sistema la solicitud del servicio.
- 7.1.9 Al verificar el personal de la Secretaría General que su solicitud se le ha dado respuesta satisfactoria, procede a aprobar la solicitud en el Sistema.

7.2 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC) es el responsable de desarrollar e implementar los sistemas de información que requiere la Secretaría General para automatizar sus procesos, además actualiza y mantiene en buen funcionamiento aquellos que están en producción.

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

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-AA-005	08	21/11/2024	Página 2 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

- 7.2.1 Personal de la Secretaría General ingresa a intranet.utp.ac.pa - Atención a las solicitudes - Sistema Helpdesk y crea una solicitud para el mantenimiento o problema de su área.
- 7.2.2 El personal de la Secretaría General selecciona la Dirección, el Departamento y detalla su solicitud.
- 7.2.3 Una vez que el personal de Secretaría General haya detallado su solicitud, agrega un número de teléfono como contacto y puede adjuntar un archivo como evidencia de su solicitud, presiona enviar y el sistema le generará un número de solicitud.
- 7.2.4 La 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.
- 7.2.5 El agente procede a darle solución, ya sea personalmente o a través del sistema.
- 7.2.6 El personal de Secretaría General monitorea su solicitud a través de este sistema y hace los comentarios necesarios para la ejecución del servicio.
- 7.2.7 Al verificar el personal de Secretaría General que su solicitud se le ha dado respuesta satisfactoria, procede a aprobar la solicitud.

8. 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.”

9. Historial de Cambio del Documento

Naturaleza de Cambios	Fecha	Revisión
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.	24/4/2013	03
Se modificó el punto 7.1.5: Durante la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo se les dará seguimiento a los servicios solicitados para evaluar su cumplimiento.	24/4/2013	03
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).	24/4/2013	03
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.	4/7/2013	03
Se modificó el punto 7.1.2, 7.1.5	13/8/2015	04
Se eliminó El encargado del área afectada, procede a evaluar el trabajo realizado (Ver Procedimiento para Seguimiento a Proveedores internos y externos).	13/8/2015	04
Se modificó el punto 7.2.1	13/8/2015	04
Se modificó el cuadro de aprobación del procedimiento	13/8/2015	04

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-AA-005	08	21/11/2024	Página 3 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

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	9/10/2015	05
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).	9/10/2015	05
Se eliminó de Abreviaturas FTP: Fundación Tecnológica de Panamá, RC: Representante de Calidad, SSG: Subsecretario(a) General	9/10/2015	05
Se agrega en el punto 6.1 la descripción de lo que realiza la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico: La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico coordina que las actividades del mantenimiento preventivo y correctivo se mantengan en óptimas condiciones de operación: instalaciones, bienes inmuebles, muebles y equipo propiedad de la Institución, que coadyuve al desarrollo de las funciones de las áreas.	13/09/2017	06
Se agrega en el punto 6.2 la descripción de lo que realiza la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC) es el responsable de desarrollar e implementar los sistemas de información que requiere la Secretaría General para automatizar sus procesos, además actualiza y mantiene en buen funcionamiento aquellos que están en producción.	13/09/2017	06
Se cambia la plantilla del Procedimiento: El punto 1 será Objetivos del Procedimiento. El punto 2 será Campo de Aplicación. El punto 3 será Abreviaturas y/o Siglas. El punto 4 será Glosario El punto 5 será Referencias Se agrega el punto 6. Formularios El punto 7 será Descripción El punto 8 será Anexos El punto 9 será Manejo y Archivo de Procedimientos El punto 10 será Historial de Cambio del Procedimiento, formado por los campos Naturaleza del Cambio, Fecha y Revisión El punto 11 será Responsables, formado por los campos Actividad, Cargo, Nombre, Firma	23(9)/2018	07
<p>Se elimina la sección del Mantenimiento Preventivo</p> <p>7.2.8 Secretaría General elabora anualmente el Plan de Mantenimiento Preventivo-Infraestructura Física. (<i>Ver Formulario 1. Plan de Mantenimiento Preventivo- Infraestructura Física</i>)</p> <p>7.2.9 Un colaborador designado de Secretaría General realiza la inspección de acuerdo a lo definido en el plan de mantenimiento preventivo-infraestructura física.</p> <p>7.2.10 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.</p> <p>7.2.11 SG/AA solicita a través del formato Solicitud de Servicios los servicios de mantenimiento de infraestructura física. (<i>Ver Formulario 2: Formato de Solicitud de Servicios</i>).</p> <p>7.2.12 Durante la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo se les dará seguimiento a los servicios solicitados.</p>	21/11/2024	08
Se modifica en la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico Mantenimiento Correctivo La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico 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 se realizan todas las acciones correctivas de mantenimiento de infraestructura	21/11/2024	08

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-AA-005	08	21/11/2024	Página 4 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

<p>de la UTP.</p> <p>7.2.13 Personal de la Secretaría General ingresa a intranet.utp.ac.pa - Atención a las solicitudes - Sistema Helpdesk y crea una solicitud para el mantenimiento o problema de su área.</p> <p>7.2.14 El personal de la Secretaría General selecciona la Dirección, el Departamento y detalla su solicitud.</p> <p>7.2.15 Una vez que el personal de Secretaría General haya detallado su solicitud, agrega un número de teléfono como contacto y puede adjuntar un archivo como evidencia de su solicitud, presiona enviar y el sistema le generará un número de solicitud.</p> <p>7.2.16 La solicitud le llegará a un agente de la Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico que se encargará de darle respuesta a su solicitud.</p> <p>7.2.17 La Dirección General de Infraestructura y Desarrollo Físico a través del Sistema Helpdesk asigna la tarea a un personal de mantenimiento.</p> <p>7.2.18 El personal de mantenimiento se acerca al área afectada.</p> <p>7.2.19 El personal de mantenimiento hace la evaluación del problema, busca el material e insumo requerido para la realización del trabajo.</p> <p>7.2.20 El personal de mantenimiento realiza el trabajo, una vez realizado, completa en el sistema la solicitud del servicio.</p> <p>7.2.21 Al verificar el personal de la Secretaría General que su solicitud se le ha dado respuesta satisfactoria, procede a aprobar la solicitud en el Sistema.</p>		
<p>Se modifica Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación</p> <p>Mantenimiento correctivo</p> <p>7.2.1 Personal de la Secretaría General ingresa a intranet.utp.ac.pa - Atención a las solicitudes - Sistema Helpdesk y crea una solicitud para el mantenimiento o problema de su área.</p> <p>7.2.2 El personal de la Secretaría General selecciona la Dirección, el Departamento y detalla su solicitud.</p> <p>7.2.3 Una vez que el personal de Secretaría General haya detallado su solicitud, agrega un número de teléfono como contacto y puede adjuntar un archivo como evidencia de su solicitud, presiona enviar y el sistema le generará un número de solicitud.</p>	21/11/2024	08

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-AA-005	08	21/11/2024	Página 5 de 6	



Universidad Tecnológica de Panamá
Secretaría General
Manual de Procedimientos



Procedimiento de Gestión de Infraestructura y Equipo

10. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Jefe de Departamento de Servicio al Público/ Representante de Calidad	Minerva Escobar	
Revisado por:	Asistente Ejecutivo	Karen Atencio	
Aprobado por:	Secretario General	Ing. José Varcasia A.	
Fecha: 21-11-24			

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-AA-005	08	21/11/2024	Página 6 de 6	