

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

1. OBJETIVO

Determinar un procedimiento para asegurar la prestación adecuada y oportuna de los servicios de mantenimientos correctivos y preventivos, de la infraestructura de la Institución.

2. RESPONSABLE

Director de Tecnologías y Ambientes Virtuales de Aprendizaje - Director de Infraestructura física – Director de Recursos Educativos

3. DEFINICIONES

3.1 Documento: Información y el medio en el que está contenida.

3.2 Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la Institución con un ambiente de trabajo adecuado.

3.3 Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

3.4 Servicio: La actividad organizada que se presta y realiza con el fin de satisfacer determinadas necesidades.

3.5 Proveedor: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio.

3.6 Solicitud de Servicio de Mantenimiento: Documento que especifica las necesidades de mantenimiento y/o apoyo requeridos por las diferentes dependencias de la Institución.

3.7 Mantenimiento Correctivo: Acciones tomadas para reparar y mantener en buen estado la Infraestructura de la Institución.

3.8 Mantenimiento Preventivo: Acciones tomadas para evitar daños y garantizar el funcionamiento adecuado y permanente de la Infraestructura de la Institución.

3.9 Servicio de Apoyo: Son los servicios de mantenimiento y soporte operativo de la institución, tales como: acompañamiento, asesoría, desarrollo y mantenimiento de software, actualizaciones de la página WEB, entre otros.

3.10 SIA (Sistema integrado de aplicaciones Web): Plataforma web institucional donde se encuentran todo el software web que se manejan en la institución.

3.11 Software de Solicitud de Servicio: Por medio de este software los usuarios pueden realizar solicitudes de mantenimiento, correctivo, preventivo de la infraestructura de la institución. Las divisiones a las cuales se les puede realizar solicitudes son División de Infraestructura y Recursos Educativos.

4. GENERALIDADES

En la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR, es importante mantener en condiciones adecuadas las instalaciones y los equipos necesarios para la prestación del servicio. Para garantizar el funcionamiento adecuado de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, se realiza mantenimiento preventivo de acuerdo con el Plan de Mantenimiento y al Programa de Mantenimiento.

Dentro de la infraestructura considerada esencial para la prestación del servicio tenemos:

- Instalaciones: Áreas académicas, administrativas, de recreación, circulación, etc. -

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

Equipos: computadores (hardware y software), impresoras, cámaras de seguridad, dispositivos de intrusión, intercomunicadores, aires acondicionados, sistemas de refrigeración, extintores, redes eléctricas (gabinetes de control y transformadores),

Ventiladores, iluminación, ayudas audiovisuales (video beam, DVD, Televisores, grabadora, sistema de audio), y equipos de laboratorio y talleres.

- Muebles y Enseres: Sillas universitarias, tableros, escritorios y atriles, muebles de oficina en general.

Todo mantenimiento correctivo y preventivo realizado a instalaciones, equipos, muebles y enseres debe ser registrado en la hoja de vida del mismo en la plataforma SIA – Solicitud de servicios - Activos Fijos.

Cuando se adquiere un nuevo equipo, se abre su hoja de vida en software de activos fijos y si sus características así lo establecen se incluirá en el plan y programa de mantenimiento. Los mantenimientos correctivos y/o preventivos son atendidos en primera instancia, por el personal de la Institución. Cuando se requiere subcontratar los servicios, estos se hacen de acuerdo con el Procedimiento de Suministros.

5. ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Identificar claramente la necesidad del servicio de mantenimiento correctivo o preventivo. Hacer solicitud del servicio a través de la plataforma SIA Solicitud de Servicio. Nota: Dependiendo del tipo de servicio se debe hacer la solicitud así: División de Infraestructura física y Dirección de Recursos Educativos: Cuando la solicitud está relacionada con infraestructura (académica y/o administrativa), iluminación, ventilación, muebles, enseres y equipos de laboratorio destinados para experimentación académica.	Quien identifica la necesidad.	Solicitud de Servicio en SIA Solicitud de Servicio

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

División de Tecnologías y Ambientes Virtuales de Aprendizaje: Cuando la solicitud está relacionada con computadores (hardware y software), impresoras y teléfonos. Identificada claramente la necesidad del servicio de mantenimiento, Hacer solicitud del servicio a través del correo electrónico helpdesk@unitecnar.edu.co	Quien identifica la necesidad.	Correo electrónico
2. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD Recibir la Solicitud de Servicio, designar un funcionario responsable para análisis y diagnóstico de la situación. Nota 1: Cuando la solicitud corresponda al área de tecnología será atendida de acuerdo al instructivo establecido Nota 2: Para las áreas de Infraestructura Física y Recursos Educativos, el tiempo máximo estipulado para atender una solicitud es de dos días hábiles.	Director de Infraestructura física – Director de Recursos Educativos	Solicitud de Servicio de Mantenimiento en Software de Solicitud de Servicios/correo electrónico
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA FISICA Y RECURSOS EDUCATIVOS. Recibir información consignada en la Solicitud de Servicio y verificar la situación en el sitio. Realizar mantenimiento correctivo o preventivo, si es posible.	Funcionario Designado	Solicitud de Servicio Diligenciada

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

Diligenciar la plataforma SIA - Solicitud de Servicio, especificando el diagnóstico y trabajos realizados.	Director de Infraestructura física – Director de Recursos Educativos y/o Funcionario Designado	Solicitud de Servicio Diligenciada
Cambiar el estado de la solicitud de asignado a entregado, en espera de suministro o en proveedor externo en caso de que así se requiera. Nota 1: En caso de que no se pueda prestar el servicio, describir las razones y devolver la solicitud. Nota 2: Cuando el personal Interno requiera de insumos para prestar el servicio, realizar solicitud de acuerdo con el procedimiento de suministro. Nota 3: Cuando no es posible realizar el trabajo con personal interno, realizar solicitud de acuerdo con el procedimiento de suministro.	Director de Infraestructura física – Director de Recursos Educativos y/o Funcionario Designado	Solicitud de Servicio Diligenciada
TECNOLOGÍAS Y AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE Esta actividad se desarrollará de acuerdo al instructivo establecido	Ingeniero/Técnico de Servicios asignado	Número de Solicitudes atendidos
4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA FISICA Y RECURSOS EDUCATIVOS Evaluar en la Solicitud de Servicios, teniendo en cuenta los criterios de evaluación definidos en el mismo, dentro de los cinco días siguientes a la entrega del servicio. Nota 1: Si el usuario no evalúa el servicio prestado, el sistema no le permitirá registrar una nueva solicitud hasta que realice la respectiva evaluación. Nota 2: Si pasado los 5 días el usuario no evalúa la solicitud de servicios, se bloqueará la entrada a SIA hasta que realice la evaluación.	Solicitante del Servicio	Solicitud de Servicio evaluada

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

Generar informe de indicadores con base a la información registrada en el Software de Solicitud de Servicios del periodo vigente Hacer seguimiento a las evaluaciones mensuales y definir acciones de mejoramiento con base en los resultados y presentar el análisis en los informes mensuales de indicadores de gestión. Nota 1: El sistema genera un informe mensual de los usuarios que no evaluaron los servicios el cual sirve de control y seguimiento de las solicitudes pendientes por evaluar. Nota 2: Para el área de tecnología, la base de información será el Informe de casos generado por el proveedor de servicios.	Director de Tecnologías y Ambientes Virtuales de Aprendizaje. Director de Infraestructura física – Director de Recursos Educativos y/o Funcionario Designado	Informe mensual de Solicitudes de Servicio. Informe mensual de usuarios con solicitudes pendientes por evaluar.
TECNOLOGÍAS Y AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE Esta actividad se desarrollará de acuerdo al instructivo establecido.	Solicitante del Servicio	Evaluación del servicio diligenciada por parte del proveedor de servicios.

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

6. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

Revisión	Fecha	Cambio
01	05/05/2018	Edición Inicial
03	5/07/2019	- Se actualiza el logo de la institución y la denominación según el nuevo cambio de carácter “Fundación Tecnológica Antonio de Arévalo” a “Fundación Universitaria Antonio de Arévalo” y se elimina el logo de proceso de Renovación para la acreditación institucional. - Se actualiza el nombre de los responsables del proceso según la nueva estructura orgánica de La institución.
04	15-02-2022	- Se modifica el nombre del cargo de Director de infraestructura y recursos educativos a Director de infraestructura física y Dirección de recursos educativos.

Versión	Fecha	Tipo de Cambio	Descripción del Cambio
05	08/04/2024	De Forma	- Se agrega código de documento - Se actualiza cuadro de control de cambios y cuadro de revisiones

	PROCEDIMIENTO	PRC-GA-004
Versión: 05	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Fecha De Emisión: 08-04- 2024

7. CONTROL DE APROBACIONES

Versión	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
05	Federico Jaramillo V. Dir. Recursos Educativos	Mileydi Dcosta Bolaño Coord. Calidad Admin	Olga Guerra Medina Vic Planeación y GA