



MANUAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

UDI UNIVERSIDAD
DE INVESTIGACIÓN
Y DESARROLLO

 UDI UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01 Versión: 2.0 Fecha: 03/06/2014 Página 2 de 13
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES	3
5. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE APOYO	4
6. DIAGRAMA DE FLUJO	5
7. DESARROLLO	6
8. SERVICIO NO CONFORME	9
9. INDICADORES DE GESTION	9
10. REGISTROS	9
11. ANEXOS	10

 UDI UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01 Versión: 2.0 Fecha: 03/06/2014 Página 3 de 13
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	

1. OBJETIVO

El Objetivo primordial del presente manual es describir las actividades necesarias para realizar el mantenimiento preventivo, predictivo o correctivo para la planta física y llevar a cabo la solución a los daños o fallos presentados y/u ocasionados por el uso de instalaciones, equipos, material, entre otros, con el fin de preservarlos y conservarlos en buen estado, además de definir las pautas para su aplicación y seguimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la planta física de la Institución, a todas las actividades de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, comprende las fases de planificación, ejecución y seguimiento.

Inicio	Fin
Detectar necesidad de mantenimiento	Realizar mantenimiento

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Jefe de Mantenimiento asegurar la eficiencia y eficacia del procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Correctivo:** Es una forma de mantenimiento del sistema, es la reparación de las averías en la planta física, equipos y accesorios en general, se realiza después de un fallo o un problema que

 UDI UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01 Versión: 2.0 Fecha: 03/06/2014 Página 4 de 13
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	

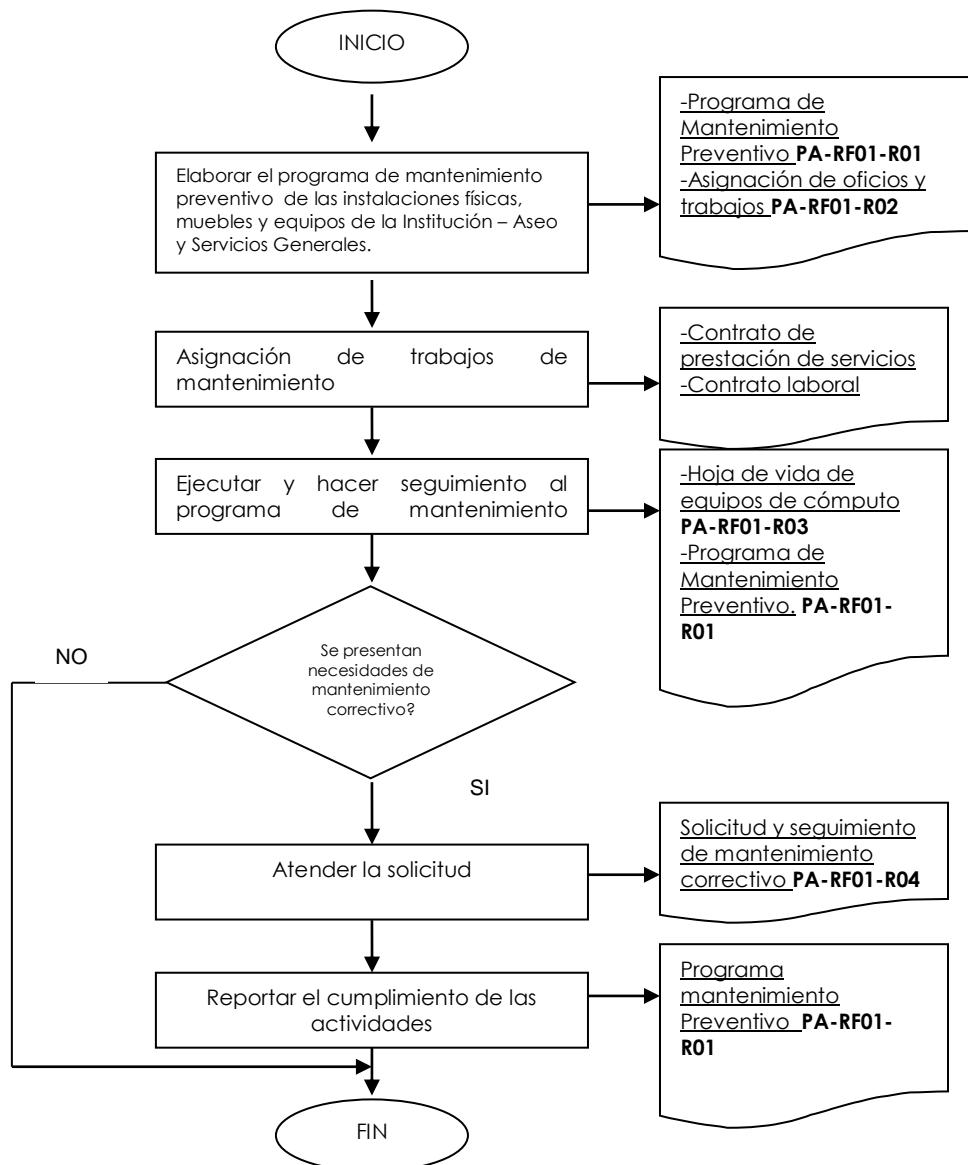
surge, con el objetivo de restablecer la operatividad. En algunos casos, puede ser imposible de predecir o prevenir un fracaso, lo que hace del mantenimiento correctivo la única opción.

- **Mantenimiento Preventivo:** Consiste en todas las medidas que se realizan con una frecuencia establecida, estas actividades son programadas con anticipación en: planta física, equipos, y accesorios en general en la Universidad para garantizar su correcto funcionamiento y así, prolongar su vida útil. También llamado mantenimiento planificado, tiene lugar antes de que ocurra una falla o avería.

5. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE APOYO

- NTC ISO 9000:2000.
- NTC ISO 9001:2000.
- LEGISLACIÓN TRIBUTARIA.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



 UDI UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01 Versión: 2.0 Fecha: 03/06/2014 Página 6 de 13
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	

7. DESARROLLO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Elaborar anualmente el programa de mantenimiento Preventivo.	- Jefe de Oficina Planta Física - Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	<p>1.1. El Jefe de oficina de Planta Física y el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación en compañía del personal de servicios encargado del mantenimiento de su área, realizan una inspección física a la planta física y a los equipos de cómputo, para determinar que áreas requieren mantenimiento.</p> <p>1.2. El Jefe de oficina de Planta Física y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera revisan el inventario de activos para realizar la Programación del mantenimiento acorde a los recursos con los que se cuenta. Esta información se registra en el formato <u>Programa de Mantenimiento Preventivo PA-RF01-R01</u></p> <p>1.3. El aseo y prestación de servicios generales será asignado por zonas desde el inicio del año y se registra en el formato <u>Asignación de Oficios y trabajos PA-RF01-R02</u></p>
2	Asignación de trabajos de mantenimiento	Jefe de oficina Planta Física Jefe Departamento de Tecnologías de	<p>2.1. El Jefe de oficina de Planta Física y el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la</p>

 UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01 Versión: 2.0 Fecha: 03/06/2014 Página 7 de 13
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	

		la Información y la Comunicación	Comunicación asignan las personas responsables de cada actividad de mantenimiento, contratando externamente en los casos en los cuales sea necesario. Para ello se deberán seguir los lineamientos de contratación del Proceso de Compras y Subcontratación, registrándolo en el formato <u>Orden de Compra o Servicio PA-CS01-R07</u>
3	Ejecutar y hacer seguimiento al programa de mantenimiento.	Jefe de oficina Planta Física y el Jefe Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	<p>3.1. El Jefe de oficina de Planta Física y el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación con previa aprobación de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, asignan los recursos necesarios para el cumplimiento del <u>Programa de Mantenimiento Preventivo PA-RF01-R01</u></p> <p>3.2. Para hacer seguimiento al <u>Programa de Mantenimiento Preventivo PA-RF01-R01</u>, se verifica el cumplimiento de: mantenimiento de equipos eléctricos y telefónicos, mantenimiento de instalaciones hidrosanitarias, mantenimiento general de la infraestructura y el cumplimiento del mantenimiento de los equipos de cómputo.</p> <p>3.3. Esta información debe quedar registrada así: si el mantenimiento es de equipos de cómputo se</p>

 UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01 Versión: 2.0 Fecha: 03/06/2014 Página 8 de 13
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	

4	Se presentan necesidades de mantenimiento correctivo?	Jefe de oficina Planta Física Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	<p>registra en el espacio correspondiente en el Formato <u>Hoja de Vida de Equipos de Cómputo PA-RF01-R03</u>. Si es otro tipo de mantenimiento se registra en espacio control del formato <u>Asignación de oficios y trabajos PA-RF01-R02</u></p> <p>4.1. Si durante la ejecución del programa de mantenimiento es necesario efectuar una reparación o mantenimiento correctivo a la infraestructura o a los equipos de cómputo detectada por cualquier empleado, debe reportarse a la oficina de administración mediante el Registro <u>Solicitud y Seguimiento de Mantenimiento Correctivo PA-RF01-R04</u></p> <p>4.2. Al mantenimiento se le da la prioridad que requiera y el seguimiento del mismo se registra en el formato <u>Solicitud y Seguimiento de Mantenimiento Correctivo PA-RF01-R04</u>, en la casilla Cumplimiento.</p>
5	Reportar el Cumplimiento de las Actividades	Jefe de la oficina Planta Física	<p>5.1. Al finalizar el mes, el Jefe de la Oficina de Planta Física y del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación, realiza medición del nivel de cumplimiento del <u>Programa de mantenimiento preventivo PA-RF01-R01</u> y de las acciones correctivas, realizando de</p>

 UDI UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO		Código: PA-RF01
		Versión: 2.0
MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA		Fecha: 03/06/2014
		Página 9 de 13

			esta forma la medición del indicador del proceso.
--	--	--	---

8. SERVICIO NO CONFORME

No aplica

9. INDICADORES DE GESTION

Nombre	Fórmula	Meta	Nivel de Aceptación	Frecuencia	Técnica estadística	Responsable
Nivel de cumplimiento del Programa de mantenimiento preventivo	(Número de actividades cumplidas/ número de actividades programadas) X 100	100%	85%	Mensual	Informe	Jefe de oficina Planta física Jefe Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Nivel de prestación del servicio		100%	85%	Al presentarse	Informe	Jefe de oficina Planta física Jefe Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación

10. REGISTROS

REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	TIEMPO DE CONSERVACION	DISPOSICIÓN FINAL
PA-RF01-R01	Programa de Mantenimiento Preventivo	Jefe de oficina Planta física, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	1 año	Archivo inactivo de Planta Física y del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación, 1 año y luego se destruye
PA-RF01-R02	Asignación de oficios y trabajos	Jefe de oficina Planta física, Jefe del Departamento de	1 año	Archivo inactivo de Planta Física 1 año y luego se

 UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO MANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	Código: PA-RF01
	Versión: 2.0
	Fecha: 03/06/2014
	Página 10 de 13

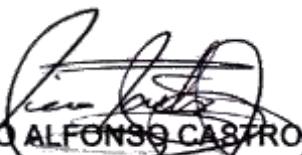
		Tecnologías de la Información y la Comunicación		destruye
PA-RF01-R03	Hoja de vida de equipos de cómputo	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Durante la vida útil del equipo	Archivo activo del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación
PA-RF01-R04	Solicitud y seguimiento de mantenimiento Correctivo	Jefe de oficina Planta física, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	1 año	Archivo inactivo de Planta Física o del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación 1 año y luego se destruye

11. ANEXOS

- Formatos de los registros del proceso de Gestión de Recursos Físicos.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bucaramanga a los Tres (03) días del mes de Junio de 2014.



CIRO ALFONSO CASTRO CASTRO
Presidente Consejo Directivo



HERNÁN ANDRÉS ARCINIEGAS LUNA
Secretario General

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Fecha	Descripción del mantenimiento a realizar	Lugar: Oficina - Aula	Responsable del mantenimiento	Costos	Control de ejecución	
					Fecha Cumplimiento	Observaciones

 UDI UNIVERSITARIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Código: PA-RF01-R02
	Versión: 0.0
ASIGNACION DE OFICIOS Y TRABAJOS	Fecha: 15/06/2010
	Página 12 de 13

Cargo Responsable: _____

Fecha	Descripción Trabajo a Realizar	Lugar	Control	
			Fecha Cumplimiento	Observación

HOJA DE VIDA EQUIPOS CÓMPUTO
HOJA DE VIDA EQUIPO DE CÓMPUTO REG: _____ **Ubicación:** -

Responsable: _____ **Puesto:** _____

Tipo de Caja	Marca				
	Potencia				
	Serial de la fuente				
CD	Velocidad X				
	Quemador	Si:	No:		
	Serial				
Procesador	Marca				
	Velocidad				
Memoria RAM	Tipo	SIM	DIM	DDR	OTRA
	Marca				
	Cantidad				
Disco duro	Marca				
	Capacidad				
	Serial				
Floppy	3 1/2	Si:	No:		
Impresora	Marca				
	Tipo				
	Serial				
	Multimedia	Micrófono	Si:	No:	
Parlantes		Si:	No:		
Monitor	Marca				
	Tamaño en pulgadas				
	Serial				
Mouse	Marca				
	Tipo Conecotor				
Teclado	Marca				
	Tipo Conecotor				
Tarjeta de RED	Integrada	Si:	No:	Serial	
Tarjeta de Sonido	Integrada	Si:	No:	Serial	
Tarjeta video	Integrada	Si:	No:	Serial	
	Marca				
	Memoria				
Scanner	Marca				
	Serial				
Board	Marca				
	Referencia				

Estabilizador Si: _____ No: _____ **Potencia:** _____ **Marca:** _____ **Re** Si: _____ No: _____

Observaciones(WINDOWS Y OFFICE):

HOJA DE VIDA EQUIPO DE CÓMPUTO REG: _____ Ubicación: -

Responsable: _____ Puesto: _____

HISTORIAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Observaciones:

 <p>UNIVERSITARIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</p>	Código: PA-RF01-R03
	Versión: 0.0
HOJA DE VIDA EQUIPOS CÓMPUTO	Fecha: 15/06/2010
	Página 15 de 13

Fecha y Hora de Solicitud	Descripción de la Solicitud	Piezas Requeridas	Persona Solicitante	Oficina, Aula y/o Dependencia	Responsable del Servicio	Fecha y Hora de Atención	Observaciones