



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Código: APO PRO 01	Página 1 de 6
Fecha de Emisión: 24/10/2017	Fecha de Revisión: 17/04/2018
	No.de Revisión: 1
Elaboró: ENLACE DE CALIDAD SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

1. Propósito y Alcance

1.1 Propósito

Describir los pasos que se requieren en el trámite de mantenimiento preventivo y correctivo, a través del Departamento de Mantenimiento, la Coordinación General de Tecnologías de la Información, Dirección Administrativa (Bienes Patrimoniales) además de las áreas de mantenimiento y sistemas de las diferentes Unidades Académicas involucradas en el SGU.

1.2 Alcance

Incluye las áreas de Dirección Académica, Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, Control de Bienes Patrimoniales, Facultad de Filosofía y Letras, Facultad de Enfermería y Nutriología.

2. Definiciones y Terminología

CSH	Comisión de Seguridad e Higiene
Mantenimiento	Acción eficaz para garantizar la disponibilidad, funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene, de aspectos operativos relevantes de un establecimiento. El mantenimiento debe ser permanente ya sea preventivo y/o correctivo.
Mantenimiento correctivo	Consiste en la corrección de averías o fallas cuando éstas se presentan sin ser planificadas.
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.
Infraestructura	Conformada por edificios y sus instalaciones físicas, bienes inmuebles, redes eléctricas de sistemas y comunicaciones, los transportes, sistemas contra incendios, así como las áreas adyacentes a las edificaciones.
SST	Seguridad y salud en el trabajo.
Unidad Académica	Facultad perteneciente a la Universidad.

3. Responsables

CGTI	Coordinador General de Tecnologías de la información
JUSUA	Jefaturas de Unidad de Sistemas de las Unidades Académicas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Código: APO PRO 01	Página 2 de 6
Fecha de Emisión: 24/10/2017	Fecha de Revisión: 17/04/2018
	No.de Revisión: 1
Elaboró: ENLACE DE CALIDAD SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

JDM	Jefe del Departamento de Mantenimiento
JUMC	Jefes de Unidad de Mantenimiento por Campus
JUMCV	Jefe de Unidad de Mantenimiento y Control Vehicular.
CCMS	Coordinador de Construcción, Mantenimiento y Servicios
JBP	Jefe de Departamento de Bienes Patrimoniales
ADQ	Departamento de Adquisiciones y Servicios
CSH	Comisión de Seguridad e Higiene
FEN	Facultad de Enfermería y Nutriología
FFyL	Facultad de Filosofía y Letras
SA	Secretaría Administrativa

4. Desarrollo

4.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA

	Se considerarán para este apartado la infraestructura y servicios asociados tales como:
CCMS	a) Edificios, equipos e instalaciones en general
JUM	b) Equipos e Instalaciones de Seguridad
CGTI	c) Tecnologías de información y comunicaciones (servicios e infraestructura)
JUMC/ JBP	d) Mobiliario y equipo en general
JUMCV/ JBP	e) Transporte

4.1.1 Mantenimiento preventivo y correctivo de Edificios, Equipos e instalaciones.

JDM	El Departamento de mantenimiento y las áreas de mantenimiento de las Unidades Académicas, elaboran anualmente el Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo y lo envían a las diferentes áreas administrativas, para su autorización y conocimiento.
JDM/ JUMC	Los responsables de mantenimiento de las áreas y Departamento de Mantenimiento, realizarán la revisión periódica y ajuste en cuanto al mantenimiento e instalaciones (Clima, instalaciones eléctricas, hidrosanitarias y de gas).
JDM/ JUMC	Si durante la revisión se detecta o se observa una falla, gestionarán a través del Departamento o áreas de Mantenimiento que correspondan a través de la Solicitud de Servicios, GR FOR 01 Requisición de bienes, materiales y servicios, ADQ FOR 01 Requisición de Materiales o Requisición interna, según aplique.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Código: APO PRO 01	Página 3 de 6
Fecha de Emisión: 24/10/2017	Fecha de Revisión: 17/04/2018
	No.de Revisión: 1
Elaboró: ENLACE DE CALIDAD SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

JDM/ JUMC Para la realización del mantenimiento preventivo se utiliza la SAM FOR 07 Lista de verificación de instalaciones o la GR FOR 23 Bitácora interna de trabajo y/o formato de GR FOR 17 Mantenimiento preventivo de la infraestructura, según aplique.

JDM En el caso que las Unidades Académicas no cuenten con el personal especializado para realizar los trabajos, solicitan apoyo al Departamento de Mantenimiento, a través de la Solicitud de servicio.

ADQ Cuando se requiera comprar materiales se atenderá lo establecido en el ADQ PRO 01 Procedimiento para adquisición de bienes y servicios.

JDM/ JUMC/SA En caso de que se detecten fallos o averías, éstas serán reportadas a través de la Solicitud de servicio, vía correo electrónico al Departamento de Mantenimiento, o se entrega la GR FOR 18 Solicitud de Trabajo a las áreas administrativas que les correspondan, para que a través de ésta, se realicen las gestiones necesarias y asignarán una clave del número de servicio para su seguimiento.

JDM/ JUMC Al finalizar la corrección de la falla, quien realizó la solicitud, así como el responsable del área de mantenimiento deberán firmar de conformidad la Solicitud de Servicios y/o GR FOR 18 Solicitud de trabajo.

CCMS/ JUMC Si los servicios de mantenimiento correctivo no están al alcance del personal de la Universidad, la Coord. de Construcción y Mantenimiento, deberá buscar proveedores que puedan realizar esos servicios, de acuerdo con los criterios de proveedores externos, los cuales son autorizados por el Departamento de Adquisiciones de Unidad Central.

JDM/ JUMC Una vez contratado un servicio externo, el personal de la Coordinación de Construcción y Mantenimiento, así como las áreas de mantenimiento de las Unidades Académicas, deberán dar seguimiento y supervisión a la realización del trabajo, para asegurarse que el servicio, cumple en calidad y tiempo.

4.1.2. Equipos e Instalaciones de Seguridad.

CSH Los Coordinadores de las CSH, de cada área, realizan un programa anual interno para la realización de recorridos y se da seguimiento mediante el FOR 6.4 RHU 02 Acta de Inspección del Departamento de Recursos Humanos de Rectoría y/o GR FOR 49 Acta de inspección de la CSMH de la Unidad Académica con los anexos que son necesarios para su reporte.

JUMC/CSH Los responsables de los recorridos, verifican el mantenimiento de los sistemas de seguridad contra incendios, la señalética, bombas de agua del sistema contra incendios, las salidas de emergencia, así como la vigencia de los extintores.

JUMC Los hallazgos detectados se gestionan para su corrección a través de los responsables del área, mediante la SAM FOR 07 Lista de verificación de instalaciones, SGC FOR 04 Programación anual de actividades y/o Solicitudes de Servicio, según aplique.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Código: APO PRO 01	Página 4 de 6
Fecha de Emisión: 24/10/2017	Fecha de Revisión: 17/04/2018
	No.de Revisión: 1
Elaboró: ENLACE DE CALIDAD SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

4.1.3 Mantenimiento preventivo y correctivo de Sistemas Computacionales (redes, equipo de cómputo y periférico) Telefonía y comunicaciones.

CGTI La Coordinación General de Tecnologías de la Información, así como las áreas de Sistemas de las Unidades Académicas, elaboran el CGTI.DGI:F02 Plan Anual de Mantenimiento, para los departamentos: Sistemas de Información, Servicios Electrónicos, CERT-UACH y Atención a Usuarios.

CGTI/ JUSUA Este mantenimiento preventivo, incluye la revisión de hardware, revisión de software, limpieza externa, verificación de antivirus, que realiza el Departamento de Atención a Usuarios, se registra en el formato CGTI-DAU:F02-03 Registro de servicios de mantenimiento preventivo, para las demás áreas se encuentra en la Bitácora interna de trabajo, según el área que aplique.

CGTI/ JUSUA En los casos que ameriten mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, equipos periféricos, telefonía y redes, de las áreas que dependen de Unidad Central, los responsables de sistemas, solicitan servicio al Departamento de Atención a Usuarios (DAU) a través de MesaTI (<http://mesati.uach.mx>) donde se le da seguimiento a la solicitud hasta que se corrige el fallo, para las demás áreas se encuentra en la Bitácora interna de trabajo, según el área que aplique.

JUSUA En las Unidades Académicas, se utiliza la Solicitud de trabajo de Centro de Cómputo.

4.1.4 Mantenimiento correctivo y preventivo mobiliario y equipo en general.

El personal de las diferentes áreas realizará el inventario de mobiliario y equipo con el fin de verificar las condiciones físicas del mismo, en el Listado de inventario de activos fijos.

En caso de que se detecten fallos o averías, éstas serán reportadas a los responsables de cada área para que se les dé el mantenimiento o la reparación, Formato de Solicitud de Servicio.

Al finalizar la corrección de la falla, quien realizó la solicitud, así como el responsable del área de mantenimiento deberán firmar de conformidad la Solicitud de Servicios, Solicitud de trabajo y/o GR FOR 23 Bitácora interna de trabajo

Para el mantenimiento de los equipos de laboratorio, se cuenta con un programa anual de mantenimiento.

4.1.5 Mantenimiento correctivo y preventivo de transporte

JUMCV La Unidad de Mantenimiento y Control Vehicular, elabora un reporte semanal de vehículos CBP FOR 06 y un control de mantenimiento de vehículos CBP FOR 07 para vehículos institucionales.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Código: APO PRO 01	Página 5 de 6
Fecha de Emisión: 24/10/2017	Fecha de Revisión: 17/04/2018
	No.de Revisión: 1
Elaboró: ENLACE DE CALIDAD SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

- FEN/FFyL** En el caso de la Facultad de Enfermería y Nutriología y la Facultad de Filosofía y Letras cuentan con un Programa anual de mantenimiento preventivo de vehículos interno.
- JUMCV/SA** En caso de detectar fallos o requerir reparaciones, el personal de mantenimiento realiza un pre-diagnóstico, si es algo sencillo, se corrige, de lo contrario, se realiza la gestión directamente en el caso de Unidad Central o en las Unidades Académicas a través de la Secretaría Administrativa, ya sea por cotización del taller y/o en el formato de FOR 7.5. ADQ 01 Requisición de materiales.
- JUMCV** Cuando un vehículo está dentro de la garantía de una agencia, el programa de mantenimiento, se realizará tal como lo indica el Manual de mantenimiento del mismo.

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para adquisición de bienes y servicio ADQ PRO 01

5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
ISO 14001 – Sistema de Gestión de Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
ISO 45001– Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos.
GR MSP 02 Infraestructura, equipo de cómputo y vehículos de la FEN.
GR DFL 01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Infraestructura
(Revisar)

6. Formatos

Acta de inspección	FOR 6.4 RHU 02
Acta de inspección de la CSH.	GR FOR 49
Acta de inspección interna	
Inspección de limpieza	GR FOR 52
Bitácora interna de trabajo	GR FOR 23
Reporte semanal de vehículos	CBP FOR 06
Control de mantenimiento de vehículos	CBP FOR 07
Lista de verificación de instalaciones.	SAM FOR 04
Listado de inventario de activos fijos.	
Mantenimiento preventivo de la infraestructura.	GR FOR 17
Plan anual de mantenimiento.	CGTI-DGI: F 02
Plan de mantenimiento preventivo a edificios.	
Plan de mantenimiento preventivo para vehículos institucionales.	
Programa anual de mantenimiento preventivo de vehículos.	
Programación anual de actividades	SGC FOR 04
Registro de servicios de mantenimiento preventivo	CGTI-DAU: F 02-03



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Código: APO PRO 01	Página 6 de 6
Fecha de Emisión: 24/10/2017	Fecha de Revisión: 17/04/2018
	No.de Revisión: 1
Elaboró: ENLACE DE CALIDAD SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

Requisición de materiales.
Requisición de materiales y servicios.
Requisición de bienes, materiales y servicios.
Solicitud de materiales.
Solicitud de servicios
Solicitud de trabajo

FOR 7.4 ADQ 01

GR FOR 01

GR FOR 18

7. Historial de Revisiones y/o Modificaciones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del Procedimiento
1	Se agregaron los responsables en la columna lateral izquierda y se hicieron modificaciones en el punto 4.1 y 4.1.1	17/04/2018