



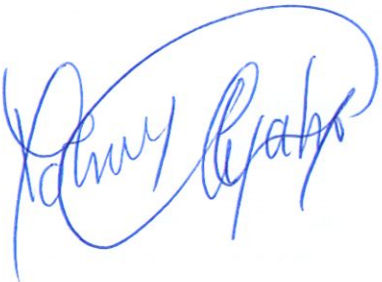


Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir


**PROCESO INSTITUCIONAL UCV**

**MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE  
INFRAESTRUCTURAS**

**PI-11**

Edición	Fecha de Aprobación	Cambios en la documentación
00	05/05/2020	Edición inicial. Proviene del procedimiento P-04 Mantenimiento y Gestión de Infraestructuras y del PCA-04 Gestión del departamento de Tecnología de la información y las comunicaciones aplicadas. PROCEDE DEL MSIGC_P13 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES VERSIÓN XX

Elaboración: Oficina de Calidad	Revisión: Servicio de Mantenimiento Mantenimiento de Infraestructuras	Aprobación: Gerencia
	 Fdo.: Fecha: 05/05/2020	
	Revisión: Servicio de Tecnologías Aplicadas Mantenimiento informático 	
Fdo.: Fecha: 05/05/2020	Fdo.: Fecha: 05/05/2020	Fdo.: Fecha: 05/05/2020

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-11</b>	<b>MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS</b>

1	<b>OBJETO</b>	Establecer la sistemática empleada en la <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b> para llevar a cabo el mantenimiento de las infraestructuras en sus diversas sedes, para asegurar que la maquinaria, vehículos e instalaciones están en buen estado de funcionamiento, y que se registran todas las actuaciones e incidencias referentes a ellas.						
2	<b>ALCANCE</b>	El presente procedimiento se aplicará a todas las sedes de la UCV, a todas sus instalaciones.						
3	<b>ENTRADAS</b>	Presupuestos Contratos Solicitudes de servicios a proveedores Información entregada por los proveedores Servicios virtuales						
4	<b>SALIDAS</b>	Coordinación empresarial Facturas Partes de trabajo del proveedor Mantenimiento ejecutado Servicios virtuales finalizados y evaluados						
5	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	PI-12 Compras						
6	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Plan de Mantenimiento Preventivo de Infraestructuras Plan de Mantenimiento Preventivo de Recursos Informáticos						
7	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	<p>El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es el Coordinador de Calidad.</p> <table border="1" data-bbox="512 1373 1417 1977"> <tr> <td data-bbox="512 1373 746 1630"><b>Decanato</b></td> <td data-bbox="746 1373 1417 1630">Solicitar actuaciones de mantenimiento. Solicitar información a los responsables de los servicios relacionados con la gestión de recursos materiales y los de apoyo al estudiante. Coordinación con los servicios para hacer un seguimiento de la adecuación de los mismos a las necesidades de la Facultad.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1630 746 1809"><b>Coordinador de Patrimonio</b></td> <td data-bbox="746 1630 1417 1809">Organización de la gestión del patrimonio. Supervisión de los Responsables de su departamento. Coordinación del Servicio y traslado a Gerencia de asuntos que requieren su aprobación.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1809 746 1977"><b>Responsable de Instalaciones</b></td> <td data-bbox="746 1809 1417 1977">Planificar las tareas de mantenimiento de Instalaciones. Control y seguimiento de las tareas de mantenimiento de Instalaciones.</td> </tr> </table>	<b>Decanato</b>	Solicitar actuaciones de mantenimiento. Solicitar información a los responsables de los servicios relacionados con la gestión de recursos materiales y los de apoyo al estudiante. Coordinación con los servicios para hacer un seguimiento de la adecuación de los mismos a las necesidades de la Facultad.	<b>Coordinador de Patrimonio</b>	Organización de la gestión del patrimonio. Supervisión de los Responsables de su departamento. Coordinación del Servicio y traslado a Gerencia de asuntos que requieren su aprobación.	<b>Responsable de Instalaciones</b>	Planificar las tareas de mantenimiento de Instalaciones. Control y seguimiento de las tareas de mantenimiento de Instalaciones.
<b>Decanato</b>	Solicitar actuaciones de mantenimiento. Solicitar información a los responsables de los servicios relacionados con la gestión de recursos materiales y los de apoyo al estudiante. Coordinación con los servicios para hacer un seguimiento de la adecuación de los mismos a las necesidades de la Facultad.							
<b>Coordinador de Patrimonio</b>	Organización de la gestión del patrimonio. Supervisión de los Responsables de su departamento. Coordinación del Servicio y traslado a Gerencia de asuntos que requieren su aprobación.							
<b>Responsable de Instalaciones</b>	Planificar las tareas de mantenimiento de Instalaciones. Control y seguimiento de las tareas de mantenimiento de Instalaciones.							



		<p><b>Responsable de Mantenimiento</b></p> <p>Planificar las tareas de mantenimiento de su área. Control y seguimiento de las tareas de mantenimiento planificadas de su área.</p>
		<p><b>Director del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones Aplicadas.</b></p> <p>Aprobación del Plan de Mantenimiento Informático Preventivo.</p>
		<p><b>Informáticos</b></p> <p>Atención a las solicitudes de los Servicios Virtuales. Mantenimiento de las aplicaciones informáticas y de la red de telecomunicaciones.</p>
8	<b>RECURSOS</b>	<p>Aplicación servicios virtuales. Aplicación informática denominada Cancerbero.</p>
9	<b>MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA)</b>	<p>Evidencias: Plan de Mantenimiento (PI-11-F01) Servicios virtuales Contratos de mantenimiento Partes de trabajo Certificados de mantenimiento Registros de mantenimiento interno (se recogen como servicios virtuales)</p> <p>Indicadores: Grado de satisfacción con los servicios virtuales de mantenimiento de infraestructuras generales y especiales. Porcentaje de servicios virtuales satisfactorios de mantenimiento de recursos informáticos (con valoración igual o superior a 4 sobre 5) sobre todos los valorados.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-11</b>	<b>MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS</b>

## 10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

### 10.1. Equipos e infraestructuras sujetas a mantenimiento preventivo

#### EQUIPOS

- Instalaciones eléctricas: cuadros eléctricos, sistemas de protección.
- Centros de transformación y grupos electrógenos.
- Ascensores.
- Aires Acondicionados.
- Sistemas de seguridad: alarmas, cámaras.
- Sistemas de alarmas de incendios.
- Grupos de incendios
- Fosas sépticas
- Calderas y depósitos de combustible
- Equipos de extinción (extintores, bies)
- Equipos de fontanería ((grupos de presión, ósmosis, descalcificadores...))

#### EDIFICIOS

- Elementos comunes (material eléctrico, etc.)

#### i. Planificación, control y seguimiento


Los responsables del mantenimiento preventivo de las tareas definidas en el punto anterior realizarán la planificación y seguimiento del mantenimiento.

Mediante el PI-11-F01 **Plan de Mantenimiento**, gestionado entre el Responsable de Mantenimiento y el Responsable de Instalaciones, se planifican las revisiones por OCA y las revisiones de empresas mantenedoras de las infraestructuras (ascensores, instalaciones de baja tensión y centros de transformación, grupos electrógenos, sistemas de control intrusión-CCTV, climatización, fontanería, tratamientos 3D, etc.)

Siempre que sea necesario interrumpir la actividad normal del centro para hacer una revisión, se intentará que las revisiones se realicen en periodos de Semana Santa, periodo estival y Navidades.

Posteriormente se comprueba que ha quedado registrado el acceso de la empresa contratada en la aplicación informática denominada Cancerbero y que se reciben los partes/certificados una vez realizadas las revisiones.

En el caso de mantenimiento interno, se comprueba que se registran las actuaciones realizadas por el personal propio.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b></p>
<p><b>PI-11</b></p>	<p><b>MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS</b></p>

## ii. Mantenimiento de extintores y Bies

Las revisiones periódicas de los equipos de extinción de incendios en la UCV (anuales y trimestrales), se realizan por la empresa contratada para tal fin, que deberá cumplir previamente con los requisitos documentales exigidos por la UCV a sus subcontratistas. Para facilitar dichas revisiones y evitar que quede ningún elemento por revisar, el conserje/bedel de cada sede podrá facilitar al técnico autorizado un plano de la sede donde figura la ubicación de todos los elementos que deben revisarse.

De forma automática, la empresa contratada realiza las revisiones, retimbrados o cambios de equipos cuando legalmente corresponden, y deja al conserje/bedel de la sede una copia de la revisión realizada.

## iii. Mantenimiento preventivo de recursos informáticos

El Plan de Mantenimiento Preventivo de Recursos Informáticos pretende llevar a cabo el conocimiento y control del mantenimiento informático preventivo para llevar un registro fiable y sólido de los posibles fallos de los activos informáticos.

El plan incluye los siguientes puntos de actuación:

- a) PLAN DE PREVENCIÓN DE CATÁSTROFES.
- b) COPIAS DE SEGURIDAD Y RESTAURACIÓN PREVENTIVA.
- c) MONITORIZACIÓN, AVISO DE ERRORES Y ACTUACIÓN ANTE FALLOS.
- d) ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS SERVIDORES.

## 10.2.- Tareas de Mantenimiento correctivo


Todo el personal de la Universidad para alertar de la necesidad de mantenimiento correctivo de cualquiera de los equipos o instalaciones detalladas anteriormente tiene disponible a través de la intranet de la aplicación "Servicios Virtuales".

### i. Mantenimiento de instalaciones generales y especiales

El mantenimiento externo de instalaciones generales y especiales, realizado por empresas proveedoras, recae sobre el Responsable de Instalaciones, por ello el Responsable de Mantenimiento le deriva los servicios virtuales que recibe de esta índole.

El resto de mantenimiento correctivo recae sobre el Responsable de Mantenimiento, el cual en función de la naturaleza y alcance de los trabajos se encargará de su realización por medios propios o la enviará al Coordinador de Patrimonio, quien asignará al departamento correspondiente, o empresa externa, la resolución del trabajo.

Las órdenes de trabajo se realizan desde el mismo servicio virtual, quedando así evidenciado el seguimiento y aceptación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-11</b>	<b>MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS</b>

Una vez abordada la tarea de mantenimiento, le llega un correo electrónico al solicitante, dándole el aviso para que acceda a través de la gestión de servicios virtuales.

Abriendo su “Servicios Virtuales” el solicitante debe de contestar obligatoriamente a una de estas dos opciones: SOLUCION SATISFACTORIA o SOLUCION NO SATISFACTORIA y valora el servicio recibido.

Las actuaciones que no pueden realizarse (bien porque requieren nuevos recursos, bien porque deben realizarse fuera del periodo escolar o bien porque no son urgentes), se aplazan hasta el momento oportuno, notificándose a través de servicios virtuales al solicitante.

En el caso de no poderse solucionar por los propios medios del Responsable de Mantenimiento y se requiera la participación de una empresa externa.

El Servicio de Prevención tiene constancia de la contratación y actúa según lo previsto en el procedimiento de COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.

#### ii. Mantenimiento de recursos informáticos

Cualquier PDI/PAS puede comunicar sus necesidades e incidencias de mantenimiento informático a través de Servicios Virtuales. Si la comunicación es vía telefónica, por carácter de urgencia, el personal de mantenimiento informático registra la solicitud a nombre del solicitante.

Los servicios ofertados por “Mantenimiento Informático” son los siguientes:

- Instalación, configuración software licenciado o gratuito.
- Mantenimiento puesto de trabajo UCV.
- Sustitución de consumibles impresoras despachos.
- Apoyo Informático/Ofimático para PDI/PAS en cada sede.
- Configuración e instalación de servidores.
- Instalación de programas corporativos.
- Instalación y configuración del antivirus corporativo.
- Atención al usuario a través de Servicios Virtuales.
- Mantenimiento, configuración e instalación del WiFi en las sedes.

Los servicios virtuales que se soliciten requieren de una valoración de Satisfacción por parte del solicitante.

El usuario no podrá reabrir un servicio virtual ya valorado, si la solución requiere de más acciones, deberá de realizar un Nuevo servicio virtual.



11. DIAGRAMA DE FLUJO

