

 <p>UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA Sede de Investigación Universitaria</p>	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		
Administración de la SIU	Código: S-GR-05	Versión: 06	Página 1 de 3

1 PRODUCTO / SERVICIO

El servicio Mantenimiento de la infraestructura de la SIU, se refiere a la intervención realizada a sistemas, redes, equipos y la infraestructura física del edificio SIU, para garantizar el funcionamiento óptimo y seguro.

1.1 CONTROLES DE CALIDAD

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad y requisitos; se cuenta con los siguientes controles de calidad:

- Verificación del cumplimiento de los lineamientos trazados en la definición de las tareas a realizar por los contratistas en el sitio o área intervenida.
- Ejecución adecuada del Procedimiento Gestión de la Infraestructura (P-GR-01).
- Evaluación de la satisfacción del usuario mediante la realización de encuestas de satisfacción.
- Calibración de equipos propios de la ASIU.
- Actividades de revisión y verificación.
- Atención a solicitudes realizadas por medio del módulo de soluciones U de A.

2 USUARIO

Este servicio se establece para la infraestructura existente en la SIU, por tanto, se ofrece a los Locales Comerciales, Laboratorios de los Grupos de Ciencia y Tecnología instalados en la SIU y Administración de la SIU.

2.1 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.1.1 Pasos a seguir

- Solicitar el servicio a través del aplicativo soluciones U de A.
- Cuando la actividad lo amerite, atención correctiva de urgencia, se atenderá la solicitud y se registrara a posterior en el módulo soluciones U de A.

Elaboró: Coordinador de Proceso Gestión de Mantenimiento	Revisó: Coordinador de Proceso Gestión de Mantenimiento	Aprobó: Coordinador de Proceso Gestión de Mantenimiento
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2009-04-22	Fecha: 2019-08-16	Fecha: 2019-08-16

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin la marca "Copia Controlada" se constituye en una "Copia no Controlada".

 <p>UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA Sede de Investigación Universitaria</p>	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		
Administración de la SIU	Código: S-GR-05	Versión: 06	Página 2 de 3

2.1.2 Valor del servicio

Este servicio no tiene costo para el usuario.

2.2 PROPIEDAD DEL USUARIO

No aplica para este servicio.

3 RESPONSABLES

Coordinador de Proceso Gestión de Mantenimiento.

4 REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS AL SERVICIO

- Resolución 18-0398 de 2004: Reglamento técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) del Ministerio de Minas y Energía.
- Acuerdo Superior 419 de 2014: Estatuto de Contratación de la Universidad de Antioquia.
- Resolución rectoral 39475 de 2014. Por la cual se reglamenta el Acuerdo Superior 419 del 29 de abril de 2014, Estatuto General de Contratación de la Universidad de Antioquia y se dictan otras disposiciones.
- Reglamento colombiano de construcción sismo resistente.

5 OPORTUNIDAD

15 días hábiles.

6 HORARIO DE ATENCIÓN

El estipulado por la Universidad.

7 DOCUMENTOS QUE DEBE ENTREGAR EL USUARIO

Solicitud del servicio a través del módulo soluciones U de A.

8 RESULTADOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

- Infraestructura en condiciones óptimas para su uso.

- Reporte de mantenimiento realizado (servicios contratados con empresas o firmas externas).
- Solicitud u orden de trabajo cerrada en el aplicativo de soluciones U de A.

9 TRÁMITES Y SERVICIOS RELACIONADOS

No aplica para este servicio.

10 DATOS DE CONTACTO

Coordinación de Proceso Gestión de Mantenimiento
Oficina: Administrativa SIU
Teléfono: 2196404 -2196402
Dirección: Carrera 53 No. 61-30
E-mail: mantenimiento.siu@udea.edu.co

11 NOTAS DE CAMBIO

No.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
01	No aplica para la primera versión.	01	2009-07-27
02	Se adicionó los requisitos legales asociados al servicio capítulo 8. Se adicionó el capítulo 1.1. Controles de Calidad	02	2009-11-03
03	Se reemplazó el término del aplicativo para la administración del mantenimiento AM por el término Help Desk. Se adicionaron los capítulos 2.1 Obligaciones del usuario y 2.2 Propiedad del usuario.	03	2012-07-18
04	Se adicionaron los capítulos 2.1.1, 2.1.2 y 13 Trámites y servicios relacionados. Se modificaron los capítulos 2.1, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14.	04	2014-04-03
05	Capítulo 8. Se actualizó la normativa relacionada con el Estatuto de Contratación. Capítulo 10. Se modifica el horario de atención de acuerdo al establecido por la Universidad. Capítulo 15, se actualiza el correo electrónico del contacto.	05	2016-07-28
06	Producto/servicio: se incluyó el texto "para garantizar el funcionamiento óptimo y seguro". Controles de calidad: se eliminaron los Controles sobre variables y se incluyó el control de la Atención a solicitudes realizadas por medio del módulo de Soluciones U de A. Se incluyó lo relacionado con el módulo de Soluciones UdeA. Se eliminaron los capítulos: tipo de proceso, proceso, insumos/implementos, equipos y registros. Datos de contacto: se actualiza el correo electrónico.	06	2019-08-16