



**Proceso de
GESTIÓN ECONÓMICA
E INFRAESTRUCTURA**
UNIDAD ETS DE INGENIERÍA
INFORMÁTICA

**Proceso:
UN08-PGEI-00**

Edición: 00

Hoja: 1 de 10

PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA E INFRAESTRUCTURA

Proceso-UN08-PGEI-00

Proceso Gestión Económica e Infraestructura

Elaborado: Grupo de Trabajo Unidad ETSII		Revisado: Grupo de mejora PCASUS		Aprobado:	
Fecha:Ene-08		Fecha:Feb-08		Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA	23.01.2008	15.02.2008			



ÍNDICE

	Pág.
I. Definición del proceso	3
II. Destinatarios/clientes	3
III. Objetivos y flujos de salida	4
IV. Descripción del proceso	5
V. Representación gráfica	7
VI. Indicadores	8
VII. Ficha del proceso	10
VIII. Marco normativo	10



I. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

El Proceso de Gestión Económica e Infraestructuras de la ETSII (GEI en adelante) es un sistema de tareas estructuradas y organizadas que responde a las cuestiones ¿quién, cuándo y cómo? debemos actuar ante la necesidad de revisar, reparar, dotar o reformar una infraestructura del edificio y las gestiones presupuestarias y de inventario que llevan asociadas.

Límite de entrada

La recepción o detección de una incidencia que requiera gestionar, poner en marcha, coordinar o realizar el seguimiento de las tareas asociadas a las actividades de revisión, de reparación, de reforma o de dotación, de las infraestructuras, equipos y enseres del edificio.

Límite de salida

La adecuación, tanto en la dotación, como en el estado de conservación, de seguridad, de eficacia y de respeto al medioambiente, de las infraestructuras requeridas por los usuarios del centro y necesarias para el normal desarrollo de las actividades que en él se realizan, al mejor coste posible.

II. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Clientes internos:

PAS y PDI de la Universidad de Sevilla.

Clientes externos:

Estudiantes, empresas, instituciones y resto de usuarios (tanto clientes como proveedores de servicios) del edificio.



Necesidades y expectativas

El cliente que tiene una necesidad relacionada con las infraestructuras, puede poner en marcha el proceso mediante comunicación verbal (presencial o telefónica) y/o escrita (fax, correo ordinario o electrónico).

La organización de la actividad pretende facilitar nuestra tarea pero al mismo tiempo está orientada a cubrir las expectativas de los usuarios (mayor disponibilidad, menor tiempo de respuesta, simplificación de trámites, información sobre el estado del trámite, etc.).

Queremos lograr un proceso eficaz, pretendemos que nuestra actividad se reconozca por su calidad y creemos que es posible llevarla a cabo de manera amable y cercana al usuario.

III. Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

Dotar de un valor añadido al principal producto de nuestra empresa (la formación). Trabajando para cubrir de manera eficaz y al mejor coste posible todas aquellas necesidades de infraestructuras que aumenten la calidad y eficacia de los servicios ofertados. Para lograrlo procuramos:

- 1 Involucrar en este proceso a la administración del centro, al servicio de conserjería y al personal técnico de laboratorios e informática.
- 2 Ampliar el tiempo de atención presencial. Haciéndolo coincidir prácticamente con el horario de apertura del centro.
- 3 Facilitar la comunicación con el cliente y/ o el proveedor utilizando el servicio de información general y herramientas ofimáticas.
- 4 Disponer de un mayor número de recursos humanos y técnicos para la realización de las tareas.
- 5 Favorecer el seguimiento del proceso en todas sus fases.
- 6 Aumentar la eficacia del trabajo, aplicando un sistema de tareas organizadas y el uso de herramientas específicas.
- 7 Obtener información de cuyo análisis podamos detectar las tareas a mejorar.



IV. Descripción del proceso

Secuencia de tareas / actividades

1.- Entrada de incidencias:

Este procedimiento se activa cuando algún miembro o unidad del PAS de la ETSII relacionados con esta actividad, recibe o detecta una incidencia.

Una incidencia es cualquier necesidad de dotación, revisión, reparación, renovación, reforma o eliminación de una infraestructura (continente o contenido) del Centro.

El emisor de la incidencia podrá ser cualquier cliente nuestro. Tanto interno (PAS/PDI de la Universidad), como externo (alumnos/empresas o instituciones con las que nos relacionemos).

Las vías de recepción de las incidencias serán: presencial, escrita (fax, correo ordinario o electrónico) y telefónica.

2.- Traslado de incidencias:

Las incidencias serán derivadas desde el punto de recepción al responsable de iniciar las medidas correctoras.

3.- Análisis de incidencias:

El responsable de iniciar el proceso realizará una primera evaluación de la incidencia para distinguir:

- Alcance: ¿A quién o a qué afecta?
- Gravedad: ¿Qué influencia tiene sobre los usuarios y/o la actividad ordinaria?
- Urgencia: ¿De cuánto tiempo de respuesta disponemos?
- Propiedad de las medidas correctoras: ¿Las actuaciones a realizar pertenecen al centro o pertenecen a otros servicios y el centro participa en ellas (petición, coordinación, seguimiento, documentación, etc.)?
- Trámites previos: Conjunto de tareas complementarias (permisos, informes, notificaciones, etc.).

4. - Decisión de actuaciones:

Se determinan las actuaciones a tomar en las siguientes áreas:

- Como propietarios:
 - o Gestión del personal.
 - o Gestión económica.
 - o Gestión de espacios.
 - o Gestión de Compras.
 - o Aplicación de normativas.
- Como participantes:



**Proceso de
GESTIÓN ECONÓMICA
E INFRAESTRUCTURA**
UNIDAD ETS DE INGENIERÍA
INFORMÁTICA

**Proceso:
UN08-PGEI-00**

Edición: 00

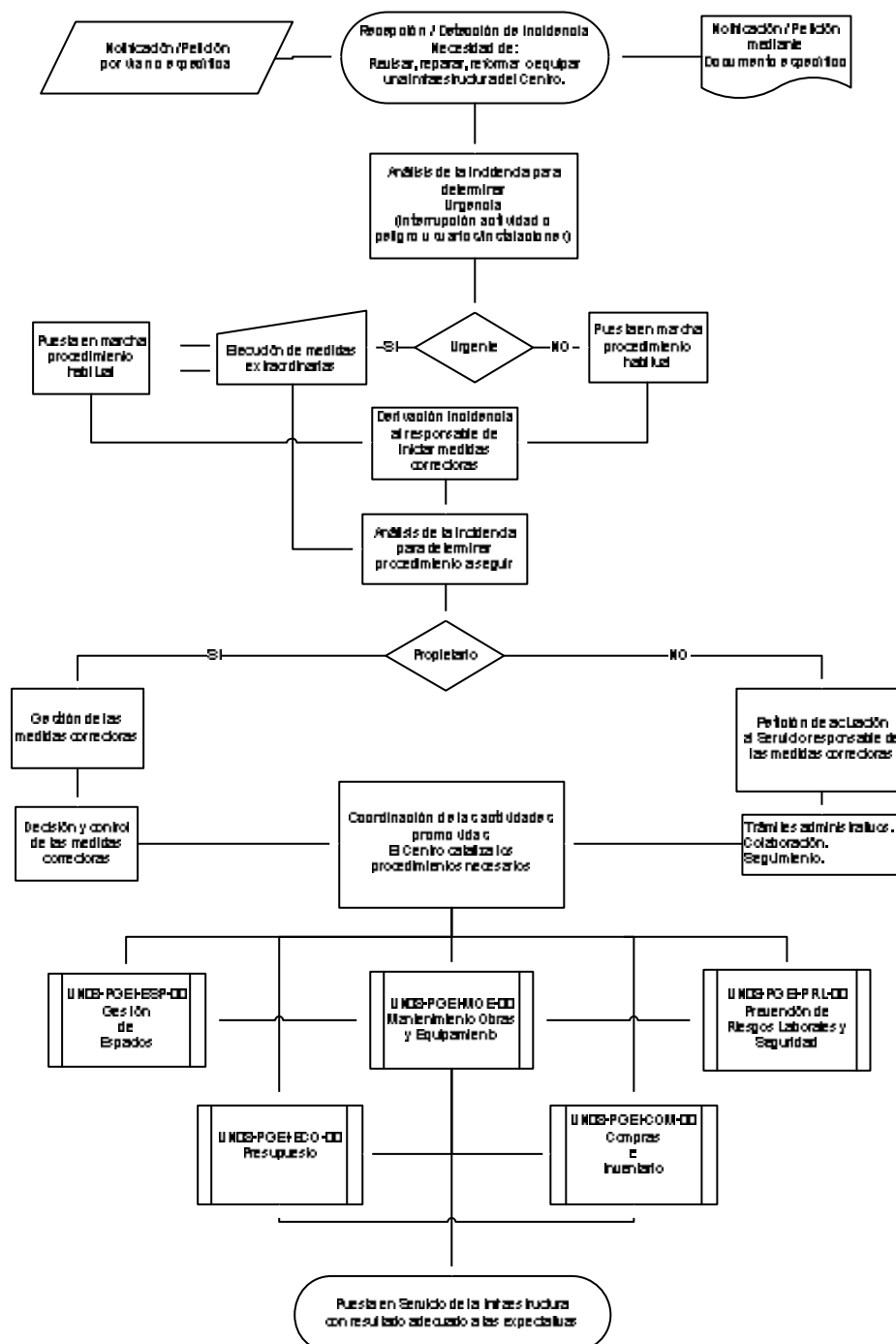
Hoja: 6 de 10

- o Solicitud de actuación al Servicio / Unidad pertinente.
- o Coordinación, seguimiento y/o vigilancia de las actividades.
- o Colaboración con el Servicio / Unidad responsable.
- o Participación en el proceso como responsable de alguna de las áreas relacionadas en el apartado “propietarios”.

5. – Puesta en Servicio:

La puesta en servicio de una infraestructura podría entenderse como el final del proceso, pero es también el punto de arranque del propio proceso. Tendremos que verificar su adecuación a las necesidades que pretendía cubrir y para ello deberemos someterla a las tareas previstas en el proceso: Gestión Económica e Infraestructuras.

UN08-LGEI-00





VI. Indicadores

Elaboración de indicadores

- Tiempo de activación de las medidas correctoras:
 - o Periodo de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia y la determinación de las medidas correctoras para resolver la anomalía

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I1GEI-00				
Denominación	Determinación de medidas correctoras.				
Forma de cálculo	Periodo de tiempo (medido en días naturales) comprendido entre la recepción de la incidencia y la determinación de las medidas correctoras.				
Valores	Umbral o Standard			Valor de meta	
	7 días.			5 días.	
Responsables	De medición:	Subdirector de Obras. Nicolás Rufo González.			
	De seguimiento:	Administrador de Centro. Rosario Ruano León.			
Fuentes de Información	Documentación generada en la notificación de incidencias y en la decisión de las medidas correctoras.				
Periodicidad	Anual				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	31-01-08			



- Porcentaje de incidencias resueltas:
 - o Es el porcentaje de incidencias resueltas del total de incidencias recibidas.

FICHA DE INDICADOR

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I2GEI-00				
Denominación	Incidencias resueltas.				
Forma de cálculo	Número de incidencias resueltas multiplicadas por 100, dividido por el número total de incidencias recibidas.				
Valores	Umbral o Standard			Valor de meta	
	50%.			60%.	
Responsables	De medición:	Responsable de Gestión Económica. Rosa Mª González Carrión.			
	De seguimiento:	Administrador de Centro. Rosario Ruano León.			
Fuentes de Información	Documentación generada en la notificación de incidencias y en la puesta en servicio de las infraestructuras.				
Periodicidad	Anual				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	31-01-08			



VII. Ficha del proceso

Nombre de proceso: Gestión Económica e Infraestructuras (GEI)				Código: UN08-FGEI-00	
Definición: Sistema de tareas estructuradas y organizadas que responde a las cuestiones ¿quién, cuándo y cómo? debemos actuar ante la necesidad de revisar, reparar, dotar o reformar una infraestructura del edificio y las gestiones presupuestarias y de inventario que llevan asociadas.					
Propietario: Administrador de Centro. Rosario Ruano León.					
Límites:		De Entrada:		De Salida:	
		La recepción o detección de una incidencia que requiera gestionar, poner en marcha, coordinar o realizar el seguimiento de las tareas asociadas a las actividades de revisión, de reparación, de reforma o de dotación, de las infraestructuras, equipos y enseres del edificio.		La adecuación, tanto en la dotación, como en el estado de conservación, de seguridad, de eficacia y de respeto al medioambiente, de las infraestructuras requeridas por los usuarios del centro y necesarias para el normal desarrollo de las actividades que en él se realizan, al mejor coste posible.	
Destinatarios/Clientes		Internos : PAS y PDI de la Universidad de Sevilla Externos: Alumnos y resto de usuarios de la US			
Indicadores	• Tiempo de determinación de las medidas correctoras.				
	• Porcentaje de incidencias resueltas.				
Histórico de cambios:		Edición:	Fecha:	Cambios:	
		00	31- 01- 08		

VIII. Marco normativo

- Leyes, Reglamentos, Normas e Instrucciones Técnicas que sean de aplicación para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.
- Normativa prevención de riesgos laborales.
- Normativa seguridad de las personas.
- Normativa contratación pública.
- Normativa gestión económica y administrativa.
- Procedimientos específicos de la US para esta actividad.