



Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras UNIDAD ETS INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMI-00
	Edición: 00
	Hoja: 1 de 10

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

UN08-PMI-00
Proceso Mantenimiento de Infraestructuras

Elaborado: Grupo de Trabajo GEI Fecha: Feb-10		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Marzo 2010		Aprobado: Fecha:	
EDICIÓN	00				
FECHA	22.02.2010				



ÍNDICE

	Pág.
I. Definición del proceso	3
II. Destinatarios/clientes	3
III. Objetivos y flujos de salida	4
IV. Descripción del proceso	4
V. Representación gráfica	7
VI. Indicadores	8
VII. Ficha del proceso	9



Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras UNIDAD ETS INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMI-00
	Edición: 00
	Hoja: 3 de 10

I. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

El Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras de la ETSII (MI en adelante) es un sistema de tareas estructuradas y organizadas que responde a las cuestiones ¿quién, cuándo y cómo? tenemos que actuar ante la necesidad de revisar reparar o dotar una infraestructura del edificio y como debemos tramitar la documentación que estas tareas lleven 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 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.



Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras UNIDAD ETS INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMI-00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 10

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 satisfacción de nuestros clientes y ofrezcan un valor adicional a 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 conserjería 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

La atención al público de forma telefónica o telemática es importante para ofrecer una imagen moderna, dinámica y eficaz.



Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras UNIDAD ETS INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMI-00
	Edición: 00
	Hoja: 5 de 10

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 (contenente 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 realizara 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:
 - Gestión económica.
 - Gestión de espacios.
 - Gestión de Compras.
 - Aplicación de normativas.
- Como participantes:
 - Solicitud de actuación al Servicio / Unidad pertinente.
 - Coordinación, seguimiento y/o vigilancia de las actividades.
 - Colaboración con el Servicio / Unidad responsable.



Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras UNIDAD ETS INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMI-00
	Edición: 00
	Hoja: 6 de 10

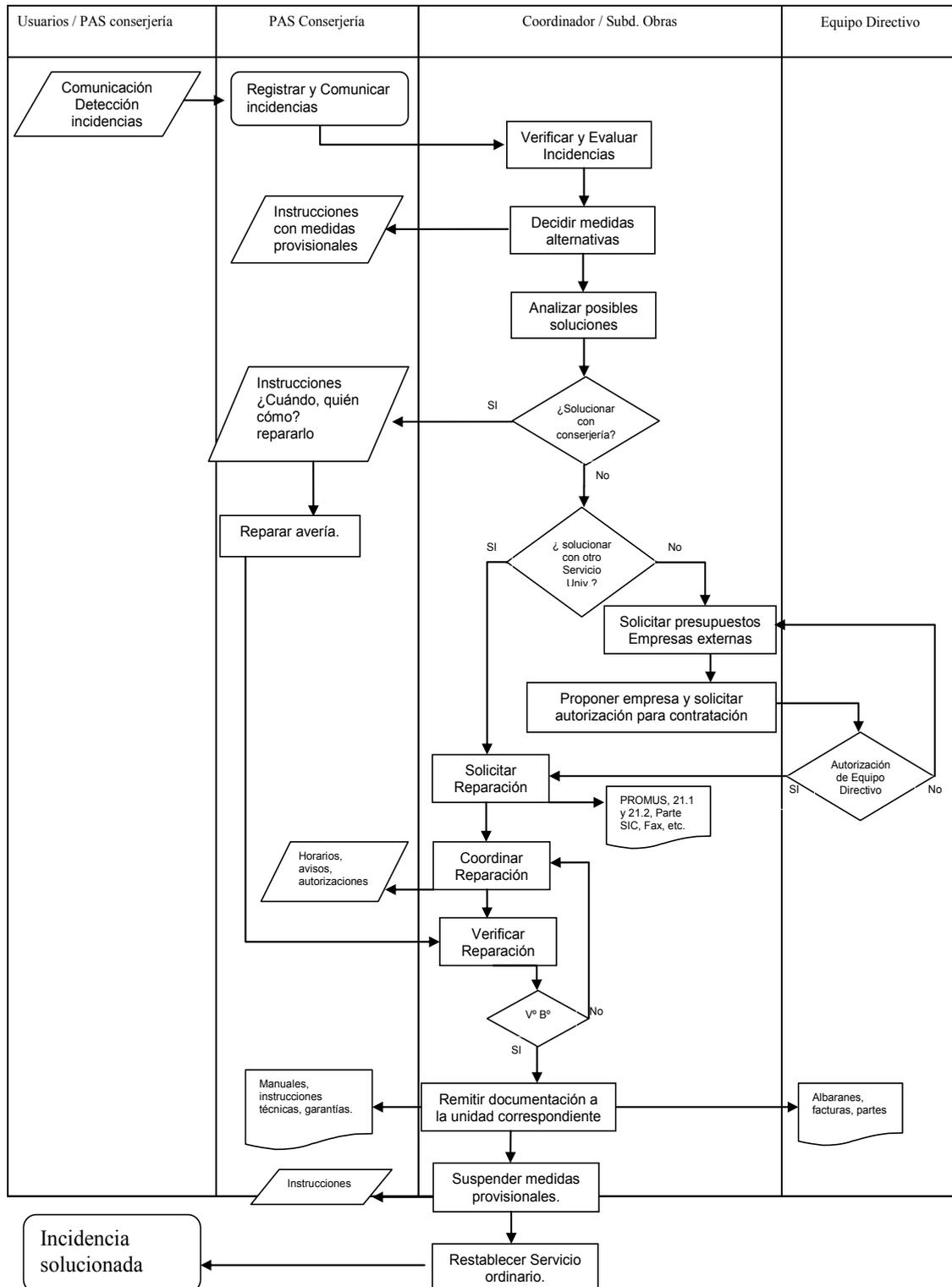
Participación en el proceso como responsable de alguna de las áreas relacionadas en el apartado “propietarios”.

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, ya que desde ese momento tendremos que verificar su adecuación a las necesidades que pretendía cubrir, y para ello deberemos someterla a las tareas previstas en el proceso

V. Representación gráfica

Diagrama de flujo





VI. Indicadores

Elaboración de indicadores

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I1MI-00				
Denominación	%Incidencias resueltas				
Forma de Cálculo	Nº incidencias resueltasx100 / divididas por nº incidencias recibidas				
Valores	Umbral o standard			Valor de meta	
				60%	
Responsables	De medición:		Coordinador de Servicio. José M ^a López Ruiz		
	De seguimiento:		Subdirector de Obras. Nicolás Rufo González		
Fuentes de información	Promus Documentación generada en la notificación de incidencias y en la puesta en servicio de las infraestructuras.				
Periodicidad	Trimestral				
Histórico de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	FEB-2010			
	00	MAR-2010	Periodicidad		



**Proceso de
Mantenimiento de
Infraestructuras**
UNIDAD ETS INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PMI-00

Edición: 00

Hoja: 9 de 10

VII. Ficha del proceso

Nombre de proceso: Mantenimiento de infraestructuras		Código: UN08-PMI			
Definición: Sistema de tareas estructuradas y organizadas que responde a las cuestiones ¿quién, cuándo y cómo? debemos actuar ante la necesidad de revisar, reparar o dotar una infraestructura del edificio.					
Propietario: Subdirector de Obras					
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, equipos y enseres del edificio.		El adecuado estado de conservación, de seguridad de eficacia y de respeto al medio ambiente, de las infraestructuras requeridas por los usuarios del centro y necesarias para el normal desarrollo de las actividades que en él se realizan.		
Destinatarios/Clientes:	Internos : PAS y PDI de la Universidad de Sevilla Externos: Alumnos y resto de usuarios de la US				
Indicadores:	% de incidencias resueltas				
Histórico de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	FEB-10			
	01	MARZO-10			



Proceso de Mantenimiento de Infraestructuras UNIDAD ETS INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMI-00
	Edición: 00
	Hoja: 10 de 10

3.3. MARCO NORMATIVO

La gestión del mantenimiento preventivo y correctivo estará presidida por las Leyes, Reglamentos, Normas e Instrucciones Técnicas que sean de aplicación, con objeto de mantener los edificios e instalaciones de acuerdo a como fueron diseñados. Entre ellas cabe destacar:

- Normas UNE sistemas contra incendios.
- Normas UNE instalaciones de gas.
- Normativa instalaciones eléctricas.
- Normativa instalaciones de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria.
- Normativa aparatos de elevación y manutención.
- Normativa instalaciones de gas.
- Normativa instalaciones frigoríficas.
- Normativa aparatos a presión.
- Normativa residuos peligrosos.
- Normativa productos químicos.
- Normativa prevención de riesgos laborales.