

ÍNDICE

1.	FINALIDAD	2
2.	ALCANCE DEL PROCESO	2
3.	REFERENCIAS / NORMATIVAS	2
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	2
6.	INDICADORES	3
7.	EVIDENCIAS.....	3
8.	RESPONSABLE DEL PROCESO	4
9.	RESPONSABILIDADES	4
10.	FLUJOGRAMA.....	5

RESUMEN DE REVISIÓN		
Edición	Datos	Motivo de la modificación
00	08/07/2023	Edición inicial del documento
01	17/12/2023	Revisión del proceso gestión de edificios

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Responsable de Calidad	Director del centro	Director General
Fecha: 08/07/2023	Fecha:17/12/2023	Fecha: 22/01/2024

1. FINALIDAD

La finalidad de este proceso es establecer las vías de actuación para gestionar y resolver las órdenes de trabajo referentes a incidencias en el mantenimiento correctivo de los edificios del centro.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso es de aplicación al funcionamiento de todos los edificios que afectan al desarrollo de la actividad académica de la EUNCET.

3. REFERENCIAS / NORMATIVAS

Marco Interno:

- Plan estratégico del Euncet

4. DEFINICIONES

Servicio de Mantenimiento (SM): aquel que se encarga de todo lo relacionado con las tareas de mantenimiento de infraestructura y servicios.

- **Infraestructuras:** Programa anual de cofinanciación de obras de reforma, ampliación y mejoras en las instalaciones. Incluye la ejecución de obras e instalaciones estructurales de edificios y de infraestructuras informáticas y de comunicaciones (equipos excluidos).
- **Orden de Trabajo (OT):** es un documento que los gestores autorizan para que los trabajadores realicen tareas. Las órdenes de trabajo se utilizan habitualmente para gestionar las operaciones de mantenimiento en todos los sectores.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 Detección de una incidencia

El proceso se inicia cuando un **usuario (U)** de alguna instalación del centro detecta alguna incidencia relacionada con el edificio y las instalaciones.

Lo comunica a algún **usuario registrado** (técnico de mantenimiento de campus).

Si lo comunica a algún otro, éste lo hace llegar a un usuario registrado, quien comunica la incidencia.

Normalmente son las averías/desperfectos habituales en los edificios consecuencia del uso y el desgaste diario y que estarían englobadas dentro del mantenimiento correctivo.

Dentro del *Manual para la gestión integral de edificios de la EUNCET* se describe la gestión del mantenimiento correctivo, así como los otros tipos de mantenimiento existentes.

5.2 Ejecución del trabajo

El Servicio de Mantenimiento (SM) canaliza estas órdenes de trabajo y las traslada siempre que es posible a las empresas contratistas.

Las empresas colaboradoras (EC) intervienen en el caso de que las tareas estén fuera del alcance de las empresas contratistas o cuando por deseo expreso de los peticionarios (requerimientos PDI/PAS) se solicitan explícitamente sus servicios.

En este caso, **el SM** como responsable de los edificios siempre debe estar informado, teniendo derecho de veto en caso de incumplir las normas generales de uso o seguridad de los edificios. El tiempo de respuesta a las OT de mantenimiento correctivo es de un máximo de 48 horas laborables.

Si la **empresa adjudicataria** no puede cumplir estos plazos por causas propias o ajenas deberá enviar al **SM** una justificación/notificación de incumplimiento de plazo por escrito y siempre antes de la finalización de este plazo.

Los nuevos plazos siempre deberán fijarse con el **SM**.

6. INDICADORES

- Tiempo de respuesta a las incidencias comunicadas. (90% de desempeño en el tiempo de respuesta a las OT de mantenimiento correctivo que es de un máximo de 48 horas laborables)

7. EVIDENCIAS

Identificación del registro	Descripción
Orden de trabajo (OT)	Documento donde se detalla las órdenes recibidas
Justificación/notificación de incumplimiento de plazo	Presupuesto asignado a temas de mantenimiento

8. RESPONSABLE DEL PROCESO

- El **Responsable de SSGG** es el responsable del proceso.

9. RESPONSABILIDADES

- **El Servicio de Mantenimiento (SM)**: es el que se encarga de todo lo relacionado con las tareas de mantenimiento de infraestructura y servicios.
- **Empresas colaboradoras (EC)**: es el responsable o intervienen en el caso de que las tareas tengan un alcance externo para su ejecución.

10. FLUJOGRAMA

