

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	23/09/2013
01	Inclusió d'aquest caixetí de control de canvis de revisió Inclusió del diagrama de flux com a Annex I de la fitxa Eliminació de la T en el codi del procés Modificació de l'apartat 6.5 Agents implicats i del diagrama de flux.	16/10/2014
02	S'elimina la referència al GMAO i s'anomena de forma genèrica l'aplicació d'incidències de manteniment. S'elimina l'avís de retard en cas d'incompliment del temps de resposta. S'inclou com s'informa de la resolució de l'OT i com es verificarà el seu correcte tancament.	06/02/2017

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-SRM-001 – Incidències Gestió Integral d'Edificis

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
 Clau
 Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- procés o processos superiors: No n'hi ha
- processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat: No n'hi ha
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les ordres de treball referents a incidències en el manteniment correctiu dels edificis en l'àmbit del Servei de Recursos Materials.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia quan un usuari d'alguna instal·lació de la Universitat detecta alguna incidència relacionada amb l'edifici i les instal·lacions. Ho comunica a algun usuari registrat (consergeria o tècnic de manteniment de campus) o si ho comunica a algú altre aquest ho fa arribar a un usuari **registrat**, que obre una ordre de treball (OT) per comunicar una incidència. Normalment són les avaries/desperfectes habituals en els edificis conseqüència de l'ús i el desgast diari i que estarien englobades dins del manteniment correctiu. Dins del Manual per la gestió integral d'edificis de la URV es descriu la gestió del manteniment correctiu, així com els altres tipus de manteniment existents.

El SRM canalitza aquestes ordres de treball i les trasllada sempre que és possible a les empreses contractistes. Les empreses col·laboradores intervenen en el cas de que les tasques estiguin fora de l'abast de les empreses contractistes o quan per desig exprés dels peticionaris (requeriments PDI/PAS) es sol·liciten explícitament els seus serveis. En aquest cas, el SRM com a responsable dels edificis sempre ha d'estar informat, tenint dret de vet en cas de incomplir les normes generals d'ús o seguretat dels edificis.

El temps de resposta a les OT de manteniment correctiu és d'un màxim de 42 hores laborables.

Si l'empresa adjudicatària no pot complir aquests terminis per causes pròpies o alienes haurà d'enviar una justificació/notificació d'incompliment de termini (com per exemple els de les gammes de manteniment o el del servei d'atenció 24 h, etc) per escrit i sempre abans de la finalització d'aquest termini.

Els nous terminis sempre s'hauran de fixar amb el SRM. Els nous períodes fixats podran ser gestionats i consultats a través de l'aplicació informàtica de gestió de comunicats de manteniment d'instal·lacions..

Tal com es descriu en el Manual per la gestió integral d'edificis de la URV, l'aplicació informàtica de gestió de comunicats de manteniment d'instal·lacions identifica, processa, classifica i edita les ordres de treball de manteniment correctiu editant per a cada dia i cada edifici, les OT que els operaris han d'executar.

Un cop l'empresa adjudicatària resol l'OT, l'aplicació informàtica envia un correu electrònic a l'usuari registrat (consergeria o tècnic de manteniment de campus) informant del tancament. Aquest, en cas de no ser l'usuari que ha detectat la incidència, reenvia el correu electrònic a l'usuari per tal que aquest sigui coneixedor de la seva resolució. Posteriorment l'usuari, o la persona designada, comprova que realment s'ha solucionat la problemàtica o bé en cas contrari, se n'informa per tal de reobrir l'OT o obrir-ne una de nova.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. entrades
Necessitat de donar resposta a la incidència oberta per un usuari.
2. sortides / serveis que s'ofereixen
Resolució de la incidència per les diferents vies possibles (empresa contractista/empresa col·laboradora).
3. usuaris / clients
Els usuaris d'aquest procés són els membres de la unitat o servei que donen l'avís sobre una incidència a nivell de la gestió integral dels edificis.
4. propietari / gestor
El propietari d'aquest procés és el Servei de Recursos Materials (SRM).
5. agents implicats
 - Usuaris
 - Usuaris registrats
 - Servei de Recursos Materials (SRM)
 - Empresa contractista
 - Empresa col·laboradora externa
 - Agents d'interès: gestors de la URV (a través del rol de Servei de Recursos Materials), PAS (a través del rol usuari) i PDI (a través del rol usuari).

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

El temps de resposta a les OT de manteniment correctiu és d'un màxim de 42 hores laborables.

8. INDICADORS

N/A

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I.

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Els usuaris poden utilitzar aquest procés tots els dies laborables de l'any.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc)

- A. Ordre de treball (OT)
- B. Justificació/notificació d'incompliment de termini

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc)

- Manual per la gestió integral d'edificis de la URV

13. NORMATIVA RELACIONADA

N/A

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Aplicació informàtica de gestió de comunicats de manteniment d'instal·lacions

