

MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS E INSTALACIONES



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22/07/2011	Edición inicial
2	12/10/2013	Actualizar contenidos. Eliminar FR-6301-1. Sustituir referencias a la aplicación Moncayo por la aplicación GIM.
3	10/02/2016	Cambio de codificación de PRA-6301 a PRA-007. Añadir un punto nuevo (12 GESTIÓN DEL RIESGO)
4	21/07/2017	Revisión y actualización procesos. Cambios encargados de elaboración, revisión y aprobación. Nueva redacción indicador num. 3

Elaboración: María Antonia Escuer Barluenga Encargada de Conserjería y Taller de Impresión y Edición Fecha: 21/07/2017	Revisión: Mercedes García Domínguez Administradora de la EPS Fecha: 21/07/2017	Aprobación: Francisco Javier García Ramos Director de la EPS Fecha: 21/07/2017
Las fechas de elaboración, revisión y aprobación son las consignadas en la fila superior de esta tabla. Con motivo de la revisión global del SGIC, en la que todos los documentos serán firmados electrónicamente, las fechas de firma electrónica se han realizado posteriormente, de ahí la no coincidencia.		

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59 28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	

ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 CAMPO DE APLICACIÓN
- 3 AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL
- 4 ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO
- 5 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 CALENDARIO DE ACTUACIONES
- 9 INDICADORES
- 10 ACTUACIONES PARA LA MEJORA
- 11 ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- 12 GESTIÓN DEL RIESGO
- 13 DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO
- 14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir y documentar el proceso para llevar a cabo el mantenimiento de edificios e instalaciones de la Escuela Politécnica Superior (EPS), ya sea de tipo correctivo o preventivo.

Así se asegura que las actuaciones realizadas en el Centro, tanto en gestión académica como en gestión administrativa, se desarrollan con las necesarias garantías de seguridad y de adecuación al desempeño que las justifica, posibilitando la consecución de los logros de calidad demandados por el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la EPS.

Clasificación del procedimiento: [de Apoyo](#).

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica para llevar a cabo el mantenimiento de edificios e instalaciones del Centro.

3 AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL

La responsabilidad principal corresponde a la Administradora de la EPS, quien tiene la responsabilidad de que todas las instalaciones y edificios de la EPS estén en condiciones operativas para la realización de las actividades que se desarrollan en el Centro.

Los agentes del procedimiento son:

Encargada de Conserjería y Taller de Impresión y Edición

Personal de Conserjería

PAS y PDI del Centro

Servicio de Mantenimiento (SM) de la Universidad de Zaragoza (UZ)

Servicio de Mantenimiento de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca (SM-Campus de Huesca)

4 ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO

- **FRA-001-01** Listado de documentos del SGIC de la EPS
- Listado de las instalaciones del Centro, incorporado en la aplicación informática GIM (Gestión integrada de mantenimiento en la UZ)
- SIGEUZ. Aplicación para la gestión de espacios de la Universidad de Zaragoza



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

5 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Partes de mantenimiento, que se obtienen de la aplicación informática GIM
- Parte diario de incidencias (aplicación informática propia de la EPS, elaborada con herramienta FileMaker)

6 DESARROLLO

Conceptos previos:

- **Mantenimiento correctivo:** actuaciones que deben realizarse cuando se ha producido una avería (incidencia) que debe ser reparada (corregida).
- **Mantenimiento preventivo:** actuaciones que deben realizarse cuando no se ha producido una avería (incidencia) pero puede producirse, debido al funcionamiento inadecuado o a las condiciones de trabajo de un equipo o una instalación, al uso continuo, a las condiciones climatológicas de la una instalación o de un equipo, etc.

Mantenimiento correctivo

1 Se recibe la comunicación en la Conserjería del centro de una avería o deficiencia en un edificio o instalación, por parte de cualquier miembro de la comunidad universitaria y por cualquier vía (teléfono, personalmente, vía mail, etc.), o se detecta la avería o deficiencia desde la Conserjería, mediante las revisiones diarias que se efectúan.

2 El Responsable de Conserjería evalúa la urgencia y la importancia de la avería, y determina la gravedad de la incidencia. (Ver **ITA-007-01 Determinación de la gravedad de una incidencia**).

3 Si la incidencia es muy grave (importante y urgente) y, por lo tanto, incide negativamente en la actividad del Centro, el Responsable de Conserjería realiza la petición de intervención inmediata y urgente al SM-Campus de Huesca, a través de la aplicación GIM, comunicando la gravedad de la intervención mediante mail o teléfono al SM-Campus de Huesca y a la Administradora del centro.

4 El SM-Campus de Huesca asigna operario o empresa externa.

5 Si el SM-Campus de Huesca no puede intervenir de manera urgente, la Administradora del Centro valorará la posibilidad de una reparación urgente con medios externos, para minimizar el impacto en la docencia y resto de actividades del Centro.

6 Si se trata de una avería de gravedad media o leve, se formula solicitud de intervención de mantenimiento a través de la aplicación GIM, para que la avería sea atendida por el SM-Campus de Huesca.

7 El Responsable del SM-Campus de Huesca valora si el parte de intervención puede ser atendido o se anula.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	

8 Si el parte de intervención se anula, el Responsable de conserjería del Centro lo comunicará a la Administradora y analizará los motivos. Si procede, ordenará formular una queja a los responsables del SM-Campus de Huesca o SM de la UZ. La queja se formulará, preferentemente vía email, para que quede evidencia de la misma.

9 Si el motivo de la anulación del parte de trabajo es porque se trata de una obra menor, la Administradora del Centro analizará los costes del mismo e iniciará el procedimiento de la obra a realizar mediante recursos propios del Centro.

10 El encargado de Conserjería realizará un seguimiento de las incidencias y partes realizados.

11 Cuando exista un retraso de 15 días o más, respecto a la fecha de previsión de actuación, formulará una reclamación correspondiente vía email y cada tres meses remitirá al SM-Campus de Huesca una reclamación vía mail con la relación de partes con retrasos igual o superior a 15 días.

12 Realizada la intervención, y cuando el SM-Campus de Huesca cierre la solicitud dejando constancia de ello en la aplicación GIM, el encargado de Conserjería revisa la reparación de la avería, dando conformidad, o indicando la incidencia que proceda en la misma aplicación GIM.

La incidencia en la reparación que se detecte la pondrá también en conocimiento de la Administradora del Centro vía email.

13 Si la reparación es conforme, se archivará el "parte de trabajo" en la Conserjería del Centro. Se identificará el nombre del operario o empresa que ha atendido el parte de trabajo y la fecha de intervención.

14 Si la reparación no es conforme por las incidencias, se cerrará el parte y se abrirá uno nuevo.

15 Se comunicará la realización de la actuación a la Administradora del Centro a través del Parte diario de incidencias (aplicación informática propia) de la Conserjería del Centro.

Mantenimiento preventivo

16 El encargado de Conserjería llevará un control y registro detallado de las revisiones periódicas de las instalaciones del centro que precisen un mantenimiento preventivo, tales como: climatización, limpieza de depuradora, grupo electrógeno, limpieza de desagües, contenedores higiénicos, contenedores de papel, sistemas de emergencias y seguridad, ascensores y elevadores, etc.

Estas actuaciones, junto con las fechas previstas de su realización estarán disponibles en la base de datos en la que se lleva el control de estas revisiones.

El servicio preventivo se realizará a través de los correspondientes servicios de la Universidad de Zaragoza o de las empresas contratadas para tal fin.

17 Si el servicio preventivo no se realiza dentro de las fechas establecidas en los contratos firmados por las empresas y la Universidad de Zaragoza, el encargado de Conserjería formulará parte de actuación a través de la aplicación GIM, si se trata de una revisión dependiente del SM-Campus de Huesca o vía email al responsable de la gestión del servicio contratado.



ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

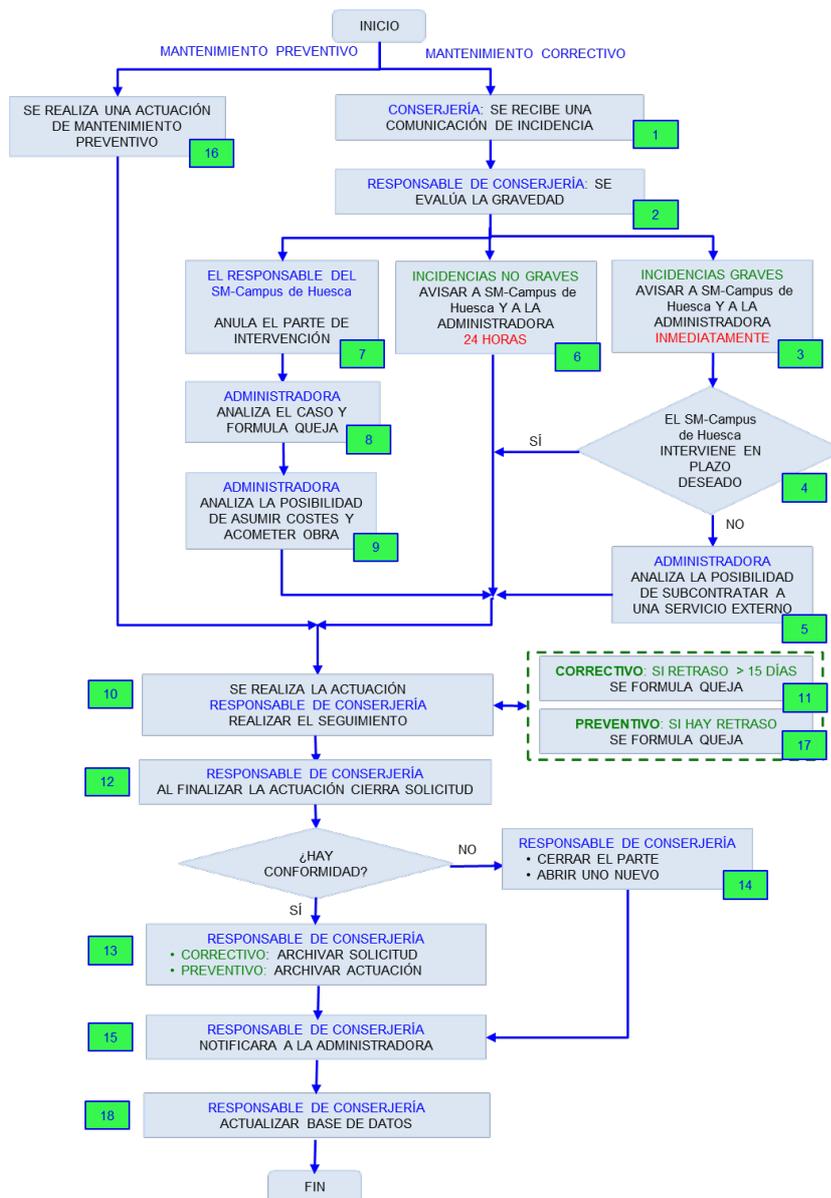
- 12** Realizada la actuación, el encargado de Conserjería revisará la realización de la actuación.
- 13** Posteriormente, sellará el albarán o firmará en el soporte informático para dar la conformidad. El albarán se remitirá al servicio universitario responsable de la intervención, archivando una copia en la Conserjería del Centro.
- 15** Se comunicará la realización de la actuación al Administrador del Centro a través del Parte diario de incidencias (en una aplicación informática propia) de la Conserjería del Centro.
- 18** El responsable de la Conserjería del Centro actualizará la base de datos sobre revisión preventiva de instalaciones y edificios, con el fin de actualizar la información y garantizar que las instalaciones y edificios están en condiciones operativas. Se anotará también la fecha prevista de la próxima actuación de mantenimiento preventivo.



ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

7 FLUJOGRAMA

8 CALENDARIO DE ACTUACIONES

El calendario de actuaciones de las actividades correctivas que componen este procedimiento no se puede determinar a priori ya que tiene una dependencia absoluta de la petición de reparación o actuación ante una avería.

El calendario de actuaciones de las actividades preventivas que componen este procedimiento se determinará anualmente de acuerdo con los contratos que firme la Universidad con las empresas encargadas de las revisiones periódicas y este tipo de mantenimiento.

ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	

9 INDICADORES

- 1: Número de partes de mantenimiento formulados por edificio
- 2: Porcentaje de partes de mantenimiento correctivo reparados y desestimados
- 3: Reclamaciones realizadas al año y en cada trimestre
- 4: Número de incidencias, reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. derivadas de la aplicación del procedimiento

Responsable	Mecanismo/Procedimiento	Periodicidad	Indicador	Objetivo
Encargada de Conserjería	Seguimiento	Anual	IA-007-01 FIA-007-01	Conocer el estado de las instalaciones del Centro
Encargada de Conserjería	Seguimiento	Anual	IA-007-02 FIA-007-02	Conocer la eficiencia del sistema de mantenimiento
Encargada de Conserjería	Seguimiento	Anual	IA-007-03 FIA-007-03	Conocer la eficiencia del sistema de mantenimiento
Responsable del procedimiento	Contabilizar / Analizar la evolución	Un curso académico	IA-007-04 FIA-007-04	Asegurar la aplicación del procedimiento y garantizar su mejora

10 ACTUACIONES PARA LA MEJORA

El análisis de los indicadores proporciona datos que reflejan el estado de los edificios del Centro, en particular en lo que se refiere a su funcionalidad. De esta forma, es posible conocer qué ubicaciones necesitan mejoras y/o modificaciones.

Del mismo modo, se conoce la eficiencia de las acciones realizadas en la reparación de incidencias.

11 ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Cualquier incidencia en el estado operativo de las instalaciones se comunica vía email a la comunidad universitaria, indicando los días y horarios de la incidencia.

12 GESTIÓN DEL RIESGO

El responsable principal del procedimiento, con el asesoramiento del Comité de la Calidad, realizará un **análisis de riesgos** derivado de la aplicación del procedimiento, consignando todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. (**FRA-007-02** Incidencias del procedimiento) que garanticen tanto su eficiencia como su mejora, y cuyo estudio y evolución (**FIA-007-04**) serán realizados por el RSGIC y presentados en las reuniones del Comité de Calidad.

13 DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento da evidencia de sus actuaciones en los siguientes documentos:

- Instrucciones técnicas:

ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59 28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	

ITA-007-01 Determinación de la gravedad de una incidencia.

- Formatos de los registros:

Parte diario de incidencias. Base de datos propia.

FRA-007-02 Incidencias

- Formatos de los registros de indicadores:

FIA-007-01: ficha del indicador IA-007-01

FIA-007-02: ficha del indicador IA-007-02

FIA-007-03: ficha del indicador IA-007-03

FIA-007-04: ficha del indicador IA-007-04

14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos vigentes de los servicios de mantenimiento a empresas externas:
 - ✓ Climatización
 - ✓ Mantenimiento
 - ✓ Jardinería
 - ✓ Prevención incendios
 - ✓ Limpieza
 - ✓ Mantenimiento y conservación de zonas ajardinadas
 - ✓ Mantenimiento fosas sépticas y red general de aguas residuales
- ITA-007-01 Determinación de la gravedad de una incidencia
- **ITC-027-01** Análisis de riesgos



ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d>

CSV: ed97bb8faf98494d6d4f836d9812983d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59 28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	