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

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-SRM-01T – Incidències de la Gestió Integral d'Edificis

2. TIPUS DE PROCÉS

- ☐ Estratègic
- ☐ Fonamental
- ☒ 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.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia quan un usuari **registrat** 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. Un cop passat el termini indicat, el propi programa "Gestió de Manteniment Assistit per Ordinador (GMAO)" genera un avís de retard.

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.

Elaborat per:

Tècnic subunitat de Gestió Integral
d'Edificis

Revisat per:

Cap del Servei de Recursos
Materials

Aprovat per:

Cap d'Àrea d'Infraestructura

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

Els nous terminis sempre s'hauran de fixar amb el SRM. Els nous períodes fixats podran ser gestionats i consultats a través del GMAO.

Tal com es descriu en el Manual per la gestió integral d'edificis de la URV, el GMAO 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.

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
 - Servei de Recursos Materials (SRM)
 - Empresa contractista

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

N/A

8. INDICADORS

N/A

9. DIAGRAMA DE FLUX

Diagrama DF-SRM-01T

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

10. CALENDARI DEL PROCÉS

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

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

11. DOCUMENTACIÓ DEL PROCÉS (formularis, etc)

- 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

Gestió de Manteniment Assistit per Ordinador (GMAO)