CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Mantenimiento de la Universidad de Sevilla

5ª Edición: 15 de Noviembre de 2007

La unidad responsable de la carta de servicios es la Dirección del Servicio de Mantenimiento, que velará por el cumplimiento de los compromisos incluidos e impulsará las acciones de mejora que sean necesarias.

I) PRESENTACIÓN

El Servicio de Mantenimiento, mediante este documento, pretende dar a conocer sus funciones y exponer los servicios que gestiona, con el objetivo principal de que resulten más accesibles y puedan ser prestados de la forma más eficiente posible.

1. Misión

El Servicio de Mantenimiento está formado por profesionales en las áreas de gestión, administración y técnica, con formación multidisciplinar, cuyo cometido es la conservación y funcionamiento de las instalaciones que conforman la infraestructura básica de la Universidad de Sevilla, así como la limpieza, seguridad y medio ambiente, en condiciones seguras, fiables y eficientes, actualizando el valor de las mismas permanentemente, dentro del marco normativo vigente.

2. Visión

El Servicio de Mantenimiento asegura la óptima conservación y funcionamiento de las instalaciones a su cargo, generando valor añadido y contribuyendo a que la Universidad de Sevilla desarrolle plenamente su actividad y logre sus objetivos, mediante la prestación de un servicio excelente.

3. Valores

Servicio Público: Colaboramos en el desarrollo diario de las actividades propias de la Universidad de Sevilla en el cumplimiento del Servicio Público que presta.

Orientación al Cliente: Procuramos la satisfacción de los clientes en el uso de las instalaciones de la Universidad de Sevilla

Trabajo en Equipo: Fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.

Conducta Ética: Actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.

Profesionalidad: Procuramos hacer bien nuestro trabajo, con rigor, fiabilidad, calidad y aportando valor.

Eficiencia: Conseguimos nuestros objetivos al mejor coste posible

Respeto al Medio Ambiente: En nuestra actividad está presente el respeto al medio ambiente, optimizando el consumo de los materiales, adoptando medidas de ahorro energético y contribuyendo a la conservación del entorno desde todos los ámbitos.

Compromiso: Contribuimos a los objetivos de la Universidad de Sevilla, mediante un compromiso con la mejora continua que nos permita alcanzar nuestros objetivos en plazo y niveles de calidad aceptables y mediante una actitud de aprendizaje permanente que permita el desarrollo profesional de compañeros y colaboradores.

4. Funciones

1. Apoyar la misión y objetivos de la institución a la que pertenece, con los recursos humanos, técnicos y materiales de que dispone.
2. Proporcionar servicios diversificados que garanticen a la comunidad universitaria y a la sociedad en general el uso de todas las instalaciones
3. Promover estrategias de mejora continuada para adaptarse a los cambios en las necesidades de los usuarios.
4. Colaborar en proyectos transversales con otras áreas y servicios universitarios destinados a mejorar los servicios existentes y desarrollar otros nuevos.
5. Participar en programas y convenios con otras instituciones y organismos que tengan como finalidad la mejora de los servicios ofertados.

5. Estructura Organizativa

Se configura como un Servicio Central que se organiza mediante una oficina principal ubicada en el Pabellón de Brasil, formada por el Director, Subdirectores, el Área Técnica y el Área Administrativa y unas oficinas ubicadas en los campus universitarios (Cartuja, Central, Macarena, Ramón y Cajal, Reina Mercedes)

II) SERVICIOS QUE PRESTA

a. Aseguramiento y control del correcto funcionamiento de las instalaciones que representan la infraestructura básica de los Centros y Departamentos.
b. Acometer programas de mantenimiento preventivo.
c. Realizar el mantenimiento correctivo de cualquier tipo de defecto o avería que se presente en la edificación y sus instalaciones.
d. Gestionar con empresas el suministro de repuestos y las actuaciones que fuesen necesarias, controlando la intervención de los técnicos externos para garantizar la seguridad y niveles de calidad exigibles.
e. Gestionar la seguridad industrial de las instalaciones eléctricas, gases, líquidos combustibles y prevención de incendios, entre otras.
f. Ejecutar obras menores de reforma con recursos propios o con empresas externas, según el caso y la carga de trabajo.

g. Promover ante los órganos correspondientes las necesidades en cuanto a obras de ampliación o reforma de instalaciones que sean necesarias.
h. Informar y asesorar ante los órganos que correspondan, de todos los proyectos de obras nuevas y de las propuestas de adquisición de equipos ordinarios asociados a la actividad industrial, indicando desde el punto de vista técnico su posible viabilidad y evaluando las dificultades de su posterior mantenimiento.
i. Llevar a la práctica las normas de actuación de ahorro de energía eléctrica, gases y líquidos combustibles y de los productos primarios que sean necesarios.
j. Desarrollar un Sistema de Gestión Medioambiental.
k. Elaborar y mantener actualizada la documentación gráfica de todas las instalaciones universitarias.
l. Gestionar la compra de materiales, en las mejores condiciones económicas posibles, así como el aprovisionamiento necesario para la ejecución de las tareas propias del Servicio, que garantice el funcionamiento de toda actividad universitaria.
m. Coordinar con el Servicio de Obras y Proyectos la recepción de obras.
n. Gestionar ante los distintos Organismos, permisos y autorizaciones de funcionamiento de instalaciones.
o. Elaborar y mantener actualizado el Proyecto de Plan de Autoprotección de los Centros, así como organizar y colaborar en su implantación
p. Estructurar y organizar los servicios propios y externos de limpieza.
q. Determinar los productos y materiales de limpieza, conforme a la normativa existente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
r. Estructurar y organizar los servicios de seguridad.

III) PARTICIPACIÓN

Los usuarios y el personal adscrito podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- El envío de escritos de comunicación postal y electrónica
- Las encuestas emitidas por el Servicio
- La participación en las distintas comisiones y grupos de mejora
- La comunicación personal o telefónica.

IV) QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria podrá formular su queja o sugerencia sobre el funcionamiento del Servicio de Mantenimiento de la siguiente forma:

- En el formulario electrónico de quejas y sugerencias disponible en la web
- Por teléfono, fax, correo postal o correo electrónico dirigido a la Dirección
- Personalmente, previa cita, con el Director o con alguno de los Subdirectores

V) DIRECTORIO

Oficina Central:
Pabellón de Brasil. Paseo de las delicias s/n. 41013-SEVILLA
Teléfono: 954488162 Fax: 954485734
http://www.servicio.us.es/smanten/

- **Dirección:** Francisco Padilla Ortega
- **Subdirecciones:**
- Compras**:** José Mª Sánchez Berenguer compras@us.es
- Control de Calidad y A.L.**:** Florencio Madrid Rojo manten7@us.es
- Medio Ambiente**:** Antonio López Román manten1@us.es
- Seguridad**:** José Luís Aguilar-Galindo Barrera jlagalindob@us.es
- **Personal Técnico:**
  Luís García Aguilar (Técnico) luisgarcia@us.es
  Javier Borreguero Gómez (Delineante) jborreguero@us.es
  José Luís Delgado Barbero (Técnico) manten3@us.es
- **Personal Administrativo:**
  Antonio Becerril Cardellat (Personal y Admón. General) manten5@us.es
  Encarnación Peña Carreño (Compras y Facturación) facturacion@us.es
  Mª Auxiliadora Rodríguez Macías (Seguridad) manten6@us.es
  Rosario Calvo Benítez (Gestión Admtiva. General) manten4@us.es

Subdirección Limpieza:
Facultad de Matemáticas. 41012-SEVILLA
Teléfono: 954487193 Fax: 954487844

- **Subdirector:** Francisco J. Velasco Rodríguez unilimpi1@us.es
- **Personal Administrativo:**
  Pilar Carrera Naranjo pilarcn@us.es
- **Personal Técnico:**
  Mª Luisa Díaz Morales (649-166164)
  Antonia Ruda Salguero (649-166037)
  Mercedes Torres (636-404439)

Oficina Campus Central

Edificio Central (Antigua Fábrica de Tabacos)
C/ San Fernando, nº 4. 41004 – SEVILLA
Teléfono: 954551112 Fax: 954557011

- **Encargado Mantenimiento:** Manuel Rodríguez Cabrera maroca@us.es
- **Gestor de Campus**: Federico Cazorla Rosa talleres1@us.es

Oficina Campus Cartuja

Escuela Superior de Ingenieros
Avda. Camino de los Descubrimientos, s/n. 41092 - SEVILLA
Teléfono: 954486152 Fax: 954486141

- **Encargado Mantenimiento:** José Manuel Domínguez Reina nane@esi.us.es

- **Gestor de Campus**: José Luis Muriel Cabrera joseluis@esi.us.es

Oficina Campus Macarena

Facultad de Medicina
Avda. Sánchez Pizjuán, s/n. 41009 - SEVILLA
Teléfono: 954559835 Fax: 954550975

- **Encargado Mantenimiento:** Miguel Acal Rodríguez
- **Gestor de Campus**: Adolfo Oliva Romero manmac@us.es

Oficina Campus Ramón y Cajal

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Avda. Ramón y Cajal n º 1 41005 - SEVILLA
Teléfono: 954559515 Fax: 954557730

- **Encargado Mantenimiento:** Francisco Escobar Morales fescobar1@us.es
- **Gestor de Campus**: Manuel Cañizares Rodríguez mantenrayca@us.es

Oficina Campus Reina Mercedes

Facultad de Matemáticas
Avda. Reina Mercedes s/nº 41012 - SEVILLA
Teléfono: 954557924 Fax: 954557163

- **Encargado Mantenimiento:** Manuel García-Moreno Gómez-Rico
- **Gestor de Campus**: Javier García-Moreno Fernández –Bermejo mantenreimer@us.es

VI) NORMATIVA REGULADORA

La gestión del funcionamiento de las instalaciones de la Universidad de Sevilla y su 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.
- Normativa seguridad de las personas.

- Normativa contratación pública.
- Normativa gestión económica y administrativa.

VII) COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Toma de decisiones basadas en el análisis de datos, cuyas bases se mantendrán actualizadas, y con información relevante.
2. Funcionamiento garantizado de las instalaciones en un 95 %
3. Reducción progresiva de los tiempos medios de respuesta en resolución de averías.
4. Cumplimiento de, al menos, el 80 % de los objetivos establecidos.
5. Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual de funcionamiento y del 85 % del presupuesto anual para actualización y reforma de las instalaciones.
6. Cierre de, al menos, el 90 % de los expedientes de gasto compartido tramitados en el ejercicio económico en curso.
7. Garantía de la ejecución del 100% del mantenimiento preventivo legal
8. Ejecución del 90% de los planes preventivos establecidos para las instalaciones y ejecución del 80 % de las actuaciones correctoras que sean necesarias.
9. Asignación de un nombre de usuario y una clave de acceso a PROMUS a todo responsable de la gestión económica de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades.
10. Finalización de, al menos, el 80% de los partes de trabajo validados en PROMUS solicitados por Centros, Departamentos, Servicios y Unidades.
11. A la finalización de un parte en PROMUS se enviará un correo electrónico al usuario y se ofrecerá la posibilidad de calificar el servicio recibido
12. Garantía de procurar la coordinación de actividades empresariales, en la actuaciones del Servicio, en un 90%
13. Asignación de un nombre de usuario y una clave de acceso GESPREM a un responsable de gestión preventiva de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades, que éstos determinen.
14. Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
15. Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados
16. Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito al Servicio
17. Actualización permanente de la página web
18. Adopción de medidas encaminadas a favorecer la administración electrónica
19. Actualización de los planes de Autoprotección cuando las circunstancias lo requieran.

VIII) EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

1. Indicadores relacionados con los tiempos medios de respuesta y de solicitudes de actuaciones
2. Indicadores relacionados con las quejas y sugerencias
3. Indicadores relacionados con las actuaciones en materia de mejora de instalaciones
4. Indicadores relacionados con la gestión administrativa

5. Indicadores relacionados con los objetivos
6. Indicadores relacionados con la gestión económica y presupuestaria
7. Indicadores relacionados con el personal
8. Indicadores relacionados con la gestión de instalaciones
9. Indicadores relacionados con la gestión medioambiental
10. Indicadores relacionados con la gestión de limpieza
11. Indicadores relacionados con la gestión de seguridad en los Campus
12. Indicadores relacionados con la gestión de pequeñas obras y reformas