

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo de mejora Unidad Técnica Firma: Juan Antonio Gómez Luque	Unidad Técnica de la Calidad	Gerencia
Fecha: 23 /04 /09	Fecha: / /	Fecha: / /

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	25/03/2009	Edición Inicial del Proceso
01	23/04/2009	Aprobado por el Grupo de Mejora

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

ÍNDICE

- 1 Objetivo/Finalidad de los procesos.
- 2 Alcance.
- 3 Responsable del proceso.
- 4 Clientes y Proveedores del proceso.
- 5 Normativa de referencia.
- 6 Conceptos.
- 7 Procedimiento.
- 8 Diagramas de Flujo.
- 9 Anexos.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la programación y ejecución del mantenimiento correctivo a los equipos de la Universidad de Córdoba. Con personal propio y de empresas de contratadas.

2. AREAS DE APLICACIÓN

Facultades, Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores, Escuelas Universitarias o Escuelas Universitarias Politécnicas, Departamentos e Institutos Universitarios de Investigación. Asimismo, aquellos otros Centros, Instituciones o estructuras, incluidas las que organicen enseñanzas en modalidad no presencial, que legalmente puedan crearse en su seno, o adscribirse a la Universidad de Córdoba.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO

Instalaciones	Puesto	Área geográfica
Alta tensión Alarmas contra robo Comunicaciones	Director de la Unidad Jefe de Equipo Técnico Auxiliar	Universidad de Córdoba
Baja tensión, Climatización, Cámaras frigoríficas, Calefacción, Gas Natural, Ascensores.	Ingeniero Técnico Técnico Especialista Técnico Auxiliar	Campus de Rabanales
Baja tensión, Climatización, Cámaras frigoríficas, Calefacción, Gas Natural, Ascensores.	Ingeniero Técnico Técnico Especialista Técnico Auxiliar	Campus de Menéndez Pidal

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

4. CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO

CLIENTES

- Todo el personal de la Universidad de Córdoba que tenga bajo su responsabilidad alguna de las instalaciones de electricidad, comunicaciones, climatización, cámaras frigoríficas, calefacción, gas natural y ascensores.
- Hospital clínico veterinario (parte privada).

PROVEEDORES

- Área de delineación de la Unidad técnica de la Universidad de Córdoba
- Endesa
- Emacsa
- Argon
- Gas Natural
- Antelec
- Guerin
- Sumisur

5. NORMATIVA DE REFERENCIA.

REGLAMENTOS

- Alta tensión.
- Baja tensión.
- Gases licuados.
- Recipientes a presión.
- Cámaras frigoríficas.
- Manipulación gases criogénicos.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

- Orden de 9 de diciembre de 1975 "Normas básicas para instalaciones interiores de suministro de Agua".
- Reglamento del suministro domiciliario de agua de Córdoba.
- Normas de alcantarillado.

6. CONCEPTOS.

• **MANTENIMIENTO**

Acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene. El mantenimiento debe ser tanto periódico como permanente, preventivo y correctivo.

El mantenimiento es la segunda rama de la conservación y se refiere a los trabajos que son necesarios hacer con objeto de proporcionar un servicio de calidad estipulada.

• **MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Acción de carácter puntual a raíz del uso, agotamiento de la vida útil u otros factores externos, de componentes, partes, piezas, materiales y en general, de elementos que constituyen la infraestructura o planta física, permitiendo su recuperación, restauración o renovación, sin agregarle valor al establecimiento. Es la actividad humana desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando a consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada. Este tipo de mantenimiento se divide en dos ramas:

a) • **Correctivo urgente**

El mantenimiento correctivo urgente se refiere a las actividades que se realizan en forma inmediata, debido a que algún equipo proporciona servicio vital ha dejado de hacerlo, por cualquier causa, y tenemos que actuar en forma urgente y, en el mejor de los casos, bajo un plan contingente.

Las labores que en este caso deben realizarse, tienen por objeto la recuperación inmediata de la calidad de servicio; es decir, que esta se coloque dentro

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

de los límites esperados por medio de arreglos provisionales, así, el personal de conservación debe efectuar solamente trabajos indispensables, evitando arreglar otros elementos de la máquina o hacer otro trabajo adicional, que quite tiempo para volverla a poner en funcionamiento con una adecuada fiabilidad –que permite la atención complementaria cuando el mencionado servicio ya no se requiera o la importancia de este sea menor y, por lo tanto, al ejecutar estos trabajos se reduzcan las pérdidas.

b) • Correctivo programable.

El mantenimiento correctivo programable se refiere a las actividades que se desarrollan en los equipos o máquinas que están proporcionando un servicio y este, aun que necesario, no es indispensable para dar una buena calidad de servicio, por lo que es mejor programar su atención, por cuestiones económicas; de esta forma, se puede compaginar estos trabajos con los programas de mantenimiento preventivo.

7. PROCEDIMIENTO

- 1.** Los usuarios, el personal de seguridad o el personal de mantenimiento.

Al localizar una posible avería se localiza al personal de la unidad técnica mediante llamada telefónica para informar de la falla.

- 2.** El personal de la Unidad técnica, preguntara inicialmente al usuario qué es lo que sucedió. El usuario contestara a las preguntas hechas por técnico con el fin de crear un pre-diagnóstico y posiblemente un caso.

2 a Si no es pertinente se comunica al usuario, y finaliza el proceso.

2 b Si es pertinente se realizara un diagnóstico, con lo preguntando inicialmente al usuario, y las respuestas de este. El técnico tratara de identificar de manera más rápida la posible falla o avería.

- 3.** Una vez identificada decidir si la avería es urgente o no. Si no es urgente ir al apartado.....

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

4. Si es urgente decidir y requiere desplazamiento del personal. Si requiere desplazamiento ir al apartado **9**.
5. Sino requiere desplazamiento transmitir unas instrucciones básicas al usuario o empresa de seguridad.
6. Con las instrucciones dadas el usuario realizara la actuación.
7. Y comunicara el resultado.
8. Si con esto se soluciona ir al apartado **15**.
9. No funciona se desplazara el personal técnico para inspeccionar la emergencia.
10. Decidir si se realiza una actuación interna o con empresa externa.
11. De forma interna se ejecutaran las tareas necesarias para solucionar el problema.
Paso **14**
12. De forma externa, se remitirá la avería a empresas externas de mantenimiento.
13. Estas ejecutaran las tareas necesarias para solucionar el problema.
14. Confirmación de actuación realizada y emergencia solucionada.
15. Decidir si requiere una actuación de mantenimiento posterior. Si no lo necesita generar parte de trabajo e ir apartado **28**.
16. Si lo necesita identificar las características de la solicitud.
17. Generar parte de trabajo.
18. Analizar las medidas a adoptar para efectuar la reparación pendiente.
19. Decidir si se realiza la reparación con personal propio o con empresas externas de mantenimiento.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO/UNIDAD: UNIDAD TÉCNICA	Fecha: 23/1/09 Edición: Inicial
		COD: UTC-S00-00
		Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO

- 19 a. Si se realiza con personal propio, efectuar la reparación de mantenimiento correctivo e ir a apartado **26**.
- 20 Si se opta por empresas externas de mantenimiento, decidir si se solicita presupuesto. En caso de no necesitarlo ir a apartado **23**.
- 21 Una vez recibido el presupuesto.
- 22 Valoración de presupuesto y adjudicación de la reparación.
- 23 Solicitud de acción correctiva.
- 24 Reparación por empresas externas de mantenimiento.
- 25 Notificación de que la avería esta reparada.
- 26 Revisión del trabajo.
- 27 Decidir que el trabajo se ha realizado de forma adecuada. Si no se ha realizado correctamente ir al apartado **18**.
- 28 Si esta correctamente realizado se cierra la orden de trabajo conforme con el usuario.
- 29 Se comunica al usuario dando el proceso por finalizado.

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



