



Universidad  
de Jaén

Primer Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.  
Universidad de Jaén.

MEMORIAS

2016

# Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.



Universidad de Jaén

## 2016

**Modalidad Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.**

<b>CANDIDATURA</b>	<b><i>T.I.C. APLICADAS A LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.</i></b>
<b>SERVICIO/UNIDAD</b>	<b><i>Unidad Técnica.</i></b>



## 1.- INTRODUCCIÓN

El Servicio de Obras y el Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (en adelante Unidad Técnica) define en su Carta de Servicios como *Misión* las funciones de asesoramiento y trabajos técnicos para la construcción, conservación, **reparación y adecuación** de las infraestructuras de la Universidad de Jaén, así como la adopción de todas las medidas preventivas necesarias, para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. Su *Visión* se enfoca en la consecución de la satisfacción de sus clientes internos y externos, con una **gestión profesional, eficaz y eficiente**.

## 2.- DESCRIPCIÓN DE LA MEMORIA.

En la búsqueda de la eficacia y la eficiencia desde la Unidad Técnica, mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles, venimos utilizando las aplicaciones Google Drive para el almacenamiento y acceso de documentación necesaria y WhatsApp, mediante la creación de grupos de trabajo, como un canal de comunicación interna que nos permite enviar a los diferentes Técnicos de Obras, Equipamiento y Mantenimiento los partes de trabajo de Mantenimiento Correctivo que recibimos.

El compromiso de la Unidad Técnica es el de resolver el 75 % de estas solicitudes en un plazo inferior a 2 días, pero muchas solicitudes que recibimos afectan al normal funcionamiento de la Universidad, y por tanto a la disponibilidad de las dependencias e instalaciones para su normal uso, y requieren una respuesta inmediata por nuestra parte. Una vez recibida la solicitud lo ponemos en conocimiento de los diferentes Técnicos.

Para ello se han creado 3 grupos de mensajería instantánea:

- Climatización
- Electricistas
- Fontaneros

Las solicitudes recibidas son enviadas a uno de estos grupos en función de los oficios demandados.

Además de la inmediatez que nos ofrece esta aplicación, cada vez que lanzamos una solicitud por esta vía se inicia un diálogo en el grupo con el cual sabemos exactamente en qué estado se encuentra la reparación y qué técnico la atiende. Generalmente se hace cargo de atender la necesidad el técnico que se encuentre más próximo al lugar, mejorando así la respuesta.



En Google Drive, se aloja toda la documentación necesaria que el técnico pueda necesitar, como puede ser el plano del edificio, ficha técnica de cualquier equipo, enlace web para consultas, instrucciones técnicas, etc. sin necesidad de desplazarse a por la documentación necesaria. El acceso a las cuentas está seccionada por oficios y por lo tanto sólo tienen acceso los técnicos vinculados.

Las cuentas que están creadas en este momento son:

[climatizacionuja@gmail.com](mailto:climatizacionuja@gmail.com)

[fontaneriauja@gmail.com](mailto:fontaneriauja@gmail.com)

[electricidaduja@gmail.com](mailto:electricidaduja@gmail.com)

Después del periodo de pruebas que abarca desde noviembre de 2015, hemos detectado una mejora sustancial en los tiempos de respuesta, como muestra en el anexo.

#### **Mejoras:**

Solicitaremos al Servicio de Informática la migración de estas cuentas a unas propias de la Universidad, mejorando el almacenamiento y buscando así alianzas con este Servicio.

Dotar de móviles, tablets con datos a todos los miembros con el fin de tener una cobertura garantizada.

Realización de copias periódicas, en formato txt, de las conversaciones de los distintos grupos, dejando así constancia de las mismas.

De cara a una implantación de un sistema GMAO (Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador) solicitaremos a la empresa encargada la sincronización de la aplicación whatsapp con dicho sistema.

La ampliación al resto de los procesos de la Unidad Técnica (Campus Científico Tecnológico de Linares, Gestión del Almacén, Logística).

#### **Análisis de los resultados obtenidos en los procesos**

Como consecuencia de la puesta en práctica del nuevo canal de comunicaciones que se describe en esta memoria, hemos podido contrastar las siguientes mejoras en el desempeño de los procesos de mantenimiento correctivo relativos a los oficios en los que se ha implantado.

Se han comparado los datos de 2015 con los del primer trimestre de 2016, evidenciándose lo siguiente:



1. Los tiempos medios de las reparaciones han mejorado en hasta dejarlos en la mitad en algunos casos:

2015		2016 1T		% Reducción de tiempos medios
CLIMATIZACIÓN		CLIMATIZACIÓN		
Total correctivos	425	Total correctivos	309	
promedio finalización	6,9	promedio finalización	3,9	-75%
% Sobre el total	12,0%	% Sobre el total	33,3%	

  

ELECTRICIDAD		ELECTRICIDAD		% Reducción de tiempos medios
Total correctivos	671	Total correctivos	365	
promedio finalización	3,8	promedio finalización	1,9	-104%
% Sobre el total	19,0%	% Sobre el total	39,4%	

  

FONTANERÍA		FONTANERÍA		% Reducción de tiempos medios
Total correctivos	399	Total correctivos	253	
promedio finalización	3,2	promedio finalización	2,3	-39%
% Sobre el total	11,3%	% Sobre el total	27,3%	

2. Las reparaciones realizadas en el primer trimestre de 2016 en las tres actividades afectadas por la práctica, en los plazos definidos por el indicador I.[ PC 04.13]-17 evidencian una mejora sorprendente, que seguiremos en lo sucesivo para constatar que se mantiene a lo largo del año. La siguiente tabla recoge los valores comparados.

### DATOS 2016. PRIMER TRIMESTRE

JAÉN	2016 1T	01 Climatización	plazo 2 días	% / Total	plazo 5 días	% / Total	plazo 10 días	% / Total	plazo 20 días	% / Total	Finalizados +20 días	% / Total
Total correctivos	309	finalizados	214	69,3%	259	83,8%	293	94,8%	302	97,7%	7	2,3%
promedio finalización	3,9	Objetivo		75,0%		85,0%		90,0%		95,0%		
% Sobre el total	33%	Desviación	29%	-5,7%		-1,2%		4,8%		2,7%		
JAÉN	2016 1T	04 Electricidad	plazo 2 días	% / Total	plazo 5 días	% / Total	plazo 10 días	% / Total	plazo 20 días	% / Total	Finalizados +20 días	% / Total
Total correctivos	365	finalizados	317	86,8%	343	94,0%	353	96,7%	361	98,9%	4	1,1%
promedio finalización	1,9	Objetivo		75,0%		85,0%		90,0%		95,0%		
% Sobre el total	39%	Desviación	42%	11,8%		9,0%		6,7%		3,9%		
JAÉN	2016 1T	05 Fontanería	plazo 2 días	% / Total	plazo 5 días	% / Total	plazo 10 días	% / Total	plazo 20 días	% / Total	Finalizados +20 días	% / Total
Total correctivos	253	finalizados	218	86,2%	237	93,7%	245	96,8%	249	98,4%	4	1,6%
promedio finalización	2,3	Objetivo		75,0%		85,0%		90,0%		95,0%		
% Sobre el total	27%	Desviación	29%	11,2%		8,7%		6,8%		3,4%		

### DATOS 2015

JAÉN	2015	01 Climatización	plazo 2 días	% / Total	plazo 5 días	% / Total	plazo 10 días	% / Total	plazo 20 días	% / Total	Finalizados +20 días	% / Total
Total correctivos	425	finalizados	246	57,9%	320	75,3%	367	86,4%	396	93,2%	29	6,8%
promedio finalización	6,9	Objetivo		75,0%		85,0%		90,0%		95,0%		
% Sobre el total	12%	Desviación	11%	-17,1%		-9,7%		-3,6%		-1,8%		
JAÉN	2015	04 Electricidad	plazo 2 días	% / Total	plazo 5 días	% / Total	plazo 10 días	% / Total	plazo 20 días	% / Total	Finalizados +20 días	% / Total
Total correctivos	671	finalizados	513	76,5%	578	86,1%	627	93,4%	642	95,7%	29	4,3%
promedio finalización	3,8	Objetivo		75,0%		85,0%		90,0%		95,0%		
% Sobre el total	19%	Desviación	23%	1,5%		1,1%		3,4%		0,7%		
JAÉN	2015	05 Fontanería	plazo 2 días	% / Total	plazo 5 días	% / Total	plazo 10 días	% / Total	plazo 20 días	% / Total	Finalizados +20 días	% / Total
Total correctivos	399	finalizados	300	75,2%	340	85,2%	371	93,0%	389	97,5%	10	2,5%
promedio finalización	3,2	Objetivo		75,0%		85,0%		90,0%		95,0%		
% Sobre el total	11%	Desviación	14%	0,2%		0,2%		3,0%		2,5%		