

ANEXO 13 al

Pliego Técnico para la contratación del Servicio de Mantenimiento Integral de Instalaciones y Edificaciones en los campus de Elche, Altea, Orihuela y Sant Joan d'Alacant de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Servicio de Infraestructuras

de la Universidad Miguel Hernández de Elche

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

Anexo 13

Gestión del Control de la Calidad

Objeto de este Pliego de Condiciones Técnicas Generales

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
INTEGRAL DE INSTALACIONES Y EDIFICACIONES EN LOS CAMPUS DE
ALTEA, ELCHE, ORIHUELA Y SANT JOAN D'ALACANT DE LA
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE.

CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

La Unidad de Mantenimiento y Obras, por sí mismo o por medio de un tercero asignado, llevará a cabo el Control de la Calidad del servicio objeto de contrato, conforme al Pliego de Condiciones Técnicas y al desarrollo técnico ofertado por la Empresa conservadora en la fase de licitación.

El Control de Calidad se desarrollará de forma directa mediante el seguimiento de la prestación del servicio (cumplimiento de programas de gestión, desarrollo técnico de los trabajos, calidad de los materiales y consumibles, formación y capacidad técnica de los medios humanos, actualización de los inventarios, actualización del sistema de gestión informatizado, etc.), y de forma indirecta por evaluación del estado de conservación de los edificios e instalaciones, así como el grado de cumplimiento de los apoyos técnicos extraordinarios (cumplimiento de los parámetros identificativos de la calidad de los elementos a mantener).

CONTROL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La calidad de la prestación del servicio se realizará por comprobación directa de los medios y procedimientos desarrollados por la empresa conservadora para la consecución objetivos de calidad definidos en el presente pliego de condiciones técnicas. Serán por tanto objeto de control directo los siguientes:

- Programas de gestión: Seguimiento del cumplimiento de los programas de gestión de forma que todos los elementos integrados en los edificios e instalaciones sean objeto de las labores necesarias para su correcto mantenimiento y conservación, de forma eficiente y en condiciones óptimas.

- Labores y operaciones simples: Evaluación de la correcta ejecución de las labores de conservación (Sustituciones de Luminarias, Cambios de filtros, etc.), y de las operaciones simples, cuya adecuada consecución influirán en la calidad final del servicio.
- Materiales y consumibles: Estimación directa del cumplimiento de las condiciones técnicas de los materiales y consumibles empleados, conforme la normativa y legislación exigible a cada uno.
- Personal técnico y operativo. Comprobación de la correcta dotación y preparación técnica de los medios humanos necesarios para el servicio, la adecuada planificación y organización de los medios respecto al ámbito de trabajo, así como la idoneidad de las medidas de seguridad individual y colectiva.
- Vehículos. Comprobación de la dotación y requisitos exigibles a los vehículos; coherencia con el ámbito del servicio, cumplimiento de parámetros medioambientales, exclusividad de utilización, etc.
- Herramientas y maquinaria: Evaluación del estado y mantenimiento, así como la idoneidad de las herramientas y la maquinaria respecto a las labores y condiciones del servicio.
- Control de los trabajos realizados y suministro de materiales según la modalidad de contratación por instalación, servicio o suministro de materiales.
- Control de Calidad Interno. Seguimiento del Plan de Aseguramiento de la Calidad y de la Gestión Informática del Servicio (programas de gestión, comunicaciones, inventario, cartografía...), desarrollado por la Empresa conservadora.

Para el desarrollo y aplicación del Control de Calidad de la Prestación del Servicio, la Unidad de Mantenimiento y Obras podrá solicitar a la Empresa conservadora la información precisa con la periodicidad que considere necesaria a tal fin.

La Unidad de Mantenimiento y Obras podrá medir de forma indirecta la calidad del servicio a través del nivel de calidad establecido por la UMH, mediante cuestionarios de calidad, o grado de cumplimiento de la empresa. Para ello, por sí o a través de un tercero, podrá desarrollar la metodología que considere mejor permitirá conocer la calidad del Servicio prestado.

Dicha metodología incluirá los siguientes aspectos:

- Elección del ámbito. La Unidad de Mantenimiento y Obras determinarán el procedimiento más adecuado para la selección de los edificios o instalaciones a revisar y la periodicidad. Este procedimiento podrá seguir un patrón discrecional, intencional, o aleatorio. Así mismo y en caso de que se determine una elección aleatoria podrá realizarse según algunos de los siguientes métodos de muestreo:
 - Muestreo aleatorio sin reposición
 - Muestreo aleatorio con reposición
 - Muestreo sistemático
 - Muestreo aleatorio estratificado
 - Muestreo por área o conglomerados

- Selección de los parámetros identificativos de calidad. Para la evaluación de la calidad de cada elemento se seleccionarán aquellos parámetros significativos de cada uno de los elementos a conservar y que en mayor medida reflejan su calidad. Ej. Tiempos de resolución, estado de limpieza, incrementos de partes de usuario relacionados.
- Escala de valoración de los parámetros. Los parámetros de cada elemento podrán tener un gradiente cuantitativo, y por tanto objetivo, en función de su calidad. Para la definición de este gradiente se tomará como referencia el presente pliego técnico así como otra legislación y normativa técnica de referencia del contrato:
 - Normas UNE
- Tratamiento estadístico de los valores. Los valores obtenidos de la valoración cuantitativa de cada parámetro y en cada elemento llevarán implícito un tratamiento estadístico empleando según se considere, medidas estadísticas de centralidad (moda, mediana...), variabilidad (varianza, desviación estándar...) o de posición (percentiles, deciles...).
- Nivel de calidad/cumplimiento. Tomando como base los parámetros estadísticos o de otra naturaleza que son de aplicación a la muestra obtenida, se determinarán los niveles de calidad y tolerancia exigible. Ej. Tiempo de respuesta superior al definido o no aceptable limpieza de filtro, si la mediana es superior al valor 2.
- Comunicación y gestión de incumplimientos. Las conclusiones arrojadas por esta metodología de control darán lugar a las órdenes que estimen oportunas la Unidad de Mantenimiento y Obras y deberán ser gestionados y resueltos por la empresa conservadora dentro de los plazos que se determinen.