

## **CANDIDATURA DE LA CONSERJERÍA DE CAMPUS AL PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD POR SU TRABAJO EN EL CONTROL DE LAS INSTALACIONES**

Esta candidatura hay que relacionarla con el 4º nivel del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS, y más concretamente con el Objetivo 3º que incluía diversas líneas de actuación; una de ellas fue propuesta por la Gerencia a las Conserjerías de Campus, consistiendo en un protocolo de control de instalaciones. Dentro de las directrices marcadas por la Gerencia venía que el límite en su desarrollo lo marcaba la misma Unidad, por lo que desde la Administración de Campus Bahía de Algeciras se asoció a la obligación de las Conserjerías de establecer rondas periódicas de control.

El espíritu del protocolo que implantamos en Algeciras viene marcado por la *Teoría de las Ventanas Rotas*, que trata sobre el contagio de las conductas incívicas. En base a un experimento que realizó Philip Zimbardo, psicólogo de la Universidad de Stanford<sup>1</sup>, surgió dicha teoría, elaborada por los profesores James Wilson y George Kelling: si en un edificio aparece una ventana rota y no se arregla pronto, inmediatamente el resto de las ventanas acaban siendo destrozadas por los ciudadanos. Simbólicamente la ventana rota envía el mensaje de que “aquí no hay nadie que cuide de esto”. Esta teoría se aplicó en la ciudad de Nueva York en los años 90 para reducir, con gran éxito, la oleada de delitos que asolaba la ciudad enfocando la solución del problema en la prevención de las incidencias pequeñas más que en medidas coercitivas. Sin pretender dramatizar el tema vinculándolo con temas de delincuencia que aquí no se dan, es la idea principal de esta teoría (el condicionamiento de nuestra conducta por las circunstancias externas) la que inspira el protocolo de control de instalaciones que establecimos en nuestro Campus: haciendo una tolerancia cero con las incidencias que se producen habitualmente se envía el mensaje de que este es un lugar donde se mantiene el orden facilitando el clima de convivencia dentro de nuestra comunidad universitaria<sup>2</sup>.

Así, durante febrero de 2011 se redactó, consensuado con los Encargados de Equipo de Conserjería, un protocolo de control de los espacios del Campus.

El objetivo del mismo es detectar cualquier incidencia (averías, deterioros, carencias, olvidos, etc.) respecto a los servicios de mantenimiento, limpieza, informática, prevención y jardinería como medida preventiva para garantizar el mejor estado de las instalaciones con el fin de ofrecer al usuario la mayor calidad en los servicios. Se trataría de realizar una auténtica política de prevención evitándose así que el número de incidencias aumente y que nuestros usuarios tengan que recurrir a la presentación de un CAU o BAU. Se parte de la base que el personal de Conserjería dispone de tiempo real para ver y analizar la situación de los espacios de los centros.

Como Unidad responsable se estableció la Conserjería de Campus (Facultad de Enfermería y EPS de Algeciras), siendo la persona responsable del control los Encargados de Equipo de cada Centro y la persona encargada de la revisión una persona de Conserjería que llevaría a cabo la revisión mensual, rotando con los compañeros de la unidad.

La periodicidad se estableció durante la 1ª semana de cada mes, realizándose durante todo el año, salvo los meses de agosto (por contar con menos personal al ser periodo vacacional, además de ser un mes con muy poca ocupación de los usuarios por lo que el número de incidencias es menor) y octubre (por corresponder a fechas de preinscripción y matrícula, época de máxima atención al usuario).

---

<sup>1</sup> El experimento consistió en abandonar primeramente un coche en un barrio pobre de Nueva York, con las placas de matrícula arrancadas y las puertas abiertas. A los 10 minutos, habían desaparecido sus componentes; a los pocos días no quedaba nada de valor y finalmente empezaron a destrozarlo. Posteriormente se abandonó otro coche en las mismas condiciones en un barrio rico, no pasando nada al principio. Tras darle el psicólogo unos martillazos, al poco tiempo actuó como señal, porque a las pocas horas estaba ya destrozado.

<sup>2</sup> Chetan Dhruve: ¿Por qué los jefes son dictadores? Ediciones Urano, S.A., 2008, pp. 62-64

Como herramienta de trabajo se estableció por cada Centro una tabla de Excel diseñada a tal efecto, diferenciando por plantas las diferentes dependencias.

El procedimiento de trabajo quedó fijado de la siguiente forma:

1º. La persona responsable ese mes de la revisión, dispone de la 1ª semana para anotar todas las incidencias que detecte y trasladarlas al documento en formato Excel, indicando fecha de la revisión y su nombre. La revisión se centrará en la inspección exhaustiva de las aulas y dependencias comunes de los edificios (pasillos, WC, jardines, etc.).

2º. Una vez notificado al Encargado de Equipo, éste la enviará vía email al Administrador de Campus para su conocimiento.

3º. La persona responsable de la revisión mandará los CAUs correspondientes a las áreas afectadas (Infraestructura, Informática, Limpieza, Jardinería, etc.) que tendrán el resto del mes para arreglar todas las incidencias.

Se hace la puntualización que las incidencias que surjan fuera del plazo de la revisión (1ª semana del mes), deben seguir tramitándose como CAUs, y las que hubiera en esa primera semana del mes de plazo de la revisión se le comunicará por email al compañero que esté encargado.

El formato del cuadrante de control se estableció de la siguiente forma:

- Cada Centro distribuye los espacios comunes de los edificios por aulas, plantas, zonas exteriores y salón de actos.
- Cada planta consta de pasillos, accesos, aseos y, en el caso de Facultad de Enfermería, aulas.
- Las zonas exteriores abarcan escaleras de emergencias, aparcamientos, jardines y patios.
- Las instalaciones serán revisadas clasificando las posibles incidencias según corresponda a:
  - o Alumbrado
  - o Mobiliario
  - o Puertas
  - o Ventanas
  - o Sanitarios y grifería (aseos)
  - o Otros (alicatados, suelos...)

Como propuesta de mejora del sistema, para conseguir una mejor comunicación entre los compañeros y facilitar así el trabajo, está previsto que se trabaje en red mediante una aplicación informática. Inicialmente se pretendía usar la plataforma *BSCW*, pero ante la intención de la Universidad de Cádiz de implantar el sistema *Alfresco* se está a la espera de que se reciba la formación pertinente y se ponga en funcionamiento.

Considero que este proyecto supone una clara colaboración de la Administración de Campus con diferentes áreas de la Universidad de Cádiz (Infraestructura e Informática básicamente) con líneas de trabajo transversales entre las partes. Supone igualmente aprovechar al personal de Conserjería para realizar políticas preventivas, ya que son los auténticos visitantes de los espacios, y no, por ejemplo, el personal de mantenimiento, que está más en sus labores específicas de arreglo de los partes que recibe, que en detectar deficiencias.

Igualmente esta línea de trabajo de carácter proactivo refuerza la política de mejora continua que está acometiendo la UCA en los últimos años. Los resultados, aunque provisionales, son por ahora bastante óptimos: se están alcanzando los objetivos esperados, sin que suponga una ampliación de recursos.

Tal como se ve en la siguiente tabla, el número de incidencias detectadas ha aumentado durante los meses de 2012 con respecto a los de 2011, lo que nos permite inferir que este sistema de trabajo mejora el control sobre nuestras instalaciones.

	2011	2012
ENERO	43	51
FEBRERO	40	55
MARZO	64	62
ABRIL	30	56
MAYO	34	
JUNIO	32	
JULIO	19	
AGOSTO	8	
SEPTIEMBRE	72	
OCTUBRE	63	
NOVIEMBRE	63	
DICIEMBRE	31	
TOTAL	499	224

Pensamos que constituye una buena práctica que repercute positivamente sobre nuevos estilos de trabajo al afectar a diversas áreas de la UCA de forma transversal.

Supone también incidir, dentro de la Unidad, en la gestión por procesos, mejorable tras una fase previa de análisis (el protocolo ya ha tenido algunas modificaciones ampliándose el número de meses a controlar y en un futuro se estudiará la conveniencia de pasar de revisiones mensuales a quincenales, al menos en algunos meses del año).

Finalmente constituye un modelo de trabajo exportable al resto de Campus y que, sin duda, contribuirá a la mejora del estado de nuestras instalaciones.

Algeciras, 27 de abril de 2012

José Torres Quirós

Administrador del Campus Bahía de Algeciras