

2020

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD  
DE JAÉN

## MANUAL DE PROCESOS

### ANEXO Nº 6

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

## **GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.**

CÓDIGO: PC 04

FECHA: 30/062020

REVISIÓN: 11



UNIVERSIDAD DE JAÉN





## DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

### PC.04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.

#### *Control de documentación.*

|                                    |   |                      |
|------------------------------------|---|----------------------|
| <b>Elaborado por:</b>              | <b>Revisado por:</b>                            | <b>Aprobado por:</b> |
| Equipo de proceso.                 | Servicio de Planificación y Evaluación.         | Gerencia.            |
| <b>Nombre:</b>                     | <b>Nombre:</b>                                  | <b>Nombre:</b>       |
| Nicolás Ruiz Reyes.                | Jacinto Fernández Lombardo.                     | Nicolás Ruiz Reyes.  |
| <b>Cargo:</b>                      | <b>Cargo:</b>                                   | <b>Cargo:</b>        |
| Coordinador del equipo de proceso. | Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación. | Gerente.             |
| <b>Fecha:</b>                      | <b>Fecha:</b>                                   | <b>Fecha:</b>        |
| Ciclo de gestión (26/06/2020)      | 26/06/2020                                      | 29/06/2020           |
| <b>Firma:</b>                      | <b>Firma:</b>                                   | <b>Firma:</b>        |
|                                    |   |                      |

|                 |                |  |
|-----------------|----------------|--|
| <b>Edición.</b> | <b>Nº.: 11</b> | <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 30/06/2020 |
|-----------------|----------------|--|



## **ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.**

### **PORTADA**

### **CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**

### **HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
  - 12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
  - 12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

### **HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | APARTADO MODIFICADO          | MODIFICACIÓN REALIZADA      |
|---------|-------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 01      | 01/02/2011        | Todos                        | Creación del Documento      |
| 02      | 18/02/2011        | 12.- Indicadores del proceso | Modificación de Indicadores |
| 03      | 08/04/2013        | Revisión general             | Ficha de modificaciones     |
| 04      | 24/02/2014        | Revisión general             | Ficha de modificaciones     |
| 05      | 17/02/2015        | Revisión general             | Ficha de modificaciones     |
| 06      | 15/09/2015        | Revisión general             | Ficha de modificaciones     |
| 07      | 12/07/2016        | Revisión general             | Ficha de modificaciones     |
| 08      | 27/07/2017        | Revisión general             | Ficha de modificaciones     |



|    |            |                  |                         |
|----|------------|------------------|-------------------------|
| 09 | 08/03/2019 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 10 | 24/07/2019 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 11 | 30/06/2020 | Revisión general | Ficha de modificaciones |

## 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

## 2.- EQUIPO DEL PROCESO

### Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

### Miembros:

- Jefe del Servicio de Obras, Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.
- Jefa del Servicio de Informática.
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
- Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación.
- Técnicos de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.

### Miembros por convocatoria específica del coordinador:

- Responsables de Servicios y Unidades funcionales o equipos de procesos del sistema.

## 3.- MISIÓN

Realizar los procesos técnicos, de gestión y administrativos necesarios para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad, así como la gestión de los residuos peligrosos generados.

Dichos procesos integran la gestión y ejecución programada para el mantenimiento preventivo establecido por disposiciones normativas, por recomendaciones de la documentación técnica asociada o planificada y por la Universidad, así como la gestión y ejecución de mantenimiento correctivo demandado o detectado y la identificación de residuos peligrosos y la gestión de su retirada.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno de la Universidad, y asegurando la correcta conservación funcional y la máxima disponibilidad en las condiciones óptimas de accesibilidad y usabilidad de las infraestructuras, instalaciones e equipamientos de la Universidad de Jaén, así como el control y eliminación de los impactos medioambientales derivados de los residuos peligrosos que se generan con la actividad universitaria.

## 4.- ALCANCE

**Entrada:** Elaboración de la planificación del mantenimiento preventivo e identificación de incidencias y solicitudes de actuación de mantenimiento correctivo. Identificación de residuos peligrosos.

**Salida:** Ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo y retirada de los residuos peligrosos para su almacenamiento controlado.

## 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

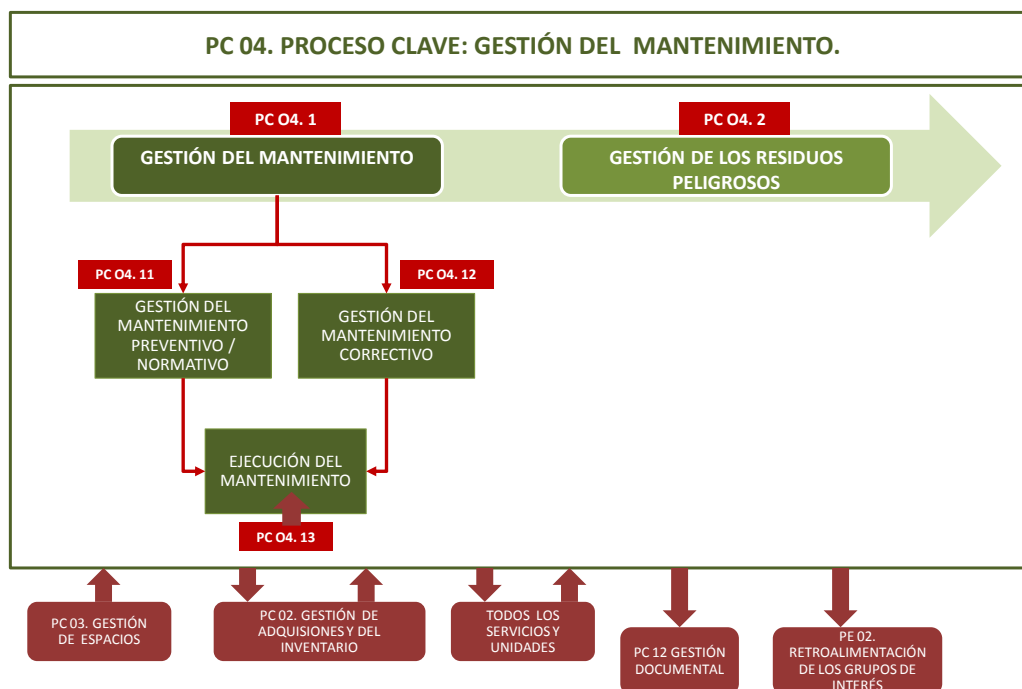


Figura nº [1-Doc-PC 04]. Mapa del Proceso PC 04.

## 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades técnicas y de gestión necesarias para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad: PC.04.1 Gestión del Mantenimiento, y la retirada de residuos peligrosos: PC.04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.



El diseño del proceso de **Gestión del Mantenimiento (PC.04.1)** se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en infraestructuras, instalaciones o equipamientos. Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es ejecutar las acciones de mantenimiento para propiciar en cada ámbito, que los edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento conserven su funcionalidad.

Dependiendo de la naturaleza del tipo de mantenimiento se desagrega en el proceso **Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo (PC.04.11)**, cuya finalidad básica es aplicar las actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad de estos tipos de recursos, con especial cumplimiento de la normativa reguladora de estos aspectos y según las características técnicas de cada bien. El segundo proceso, **Gestión del Mantenimiento Correctivo (PC.04.12)**, secuencia las actividades de identificación de incidencias o solicitud de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. Adquiere en este sentido una especial significación la interrelación con el proceso de Gestión de Espacios (PC 03).

El tercer proceso, **Ejecución del Mantenimiento (PC.04.13)**, tiene como finalidad básica determinar los recursos técnicos y humanos que permita la subsanación de la incidencia y proceder a la ejecución del mantenimiento, por lo que se interrelaciona con el proceso Gestión de Adquisiciones y del Inventario (PC 02.) en cuanto que facilita los procesos de adquisición de recursos externos que puedan requerirse.

Además, supone la ejecución de los trabajos de resolución de incidencias (mantenimiento) en primer nivel de asistencia en plataformas de administración electrónica: solicit@, tramit@, portafirm@s, trew@, administración de solicit@, @aries y certificados electrónicos clase 2A.

Si la incidencia tiene un componente altamente técnico, el SIR@ deriva la incidencia a un segundo nivel de asistencia al Servicio de Informática para su resolución.

Se integra, además, el proceso de **Gestión de los Residuos Peligrosos (PC.04.2)**, por su vinculación e impacto medioambiental. Tiene como finalidad básica gestionar la identificación y retirada controlada de estos residuos, prestando un servicio técnico a las distintas estructuras organizativas de la Universidad.

El proceso de Gestión del Mantenimiento y sus desagregaciones interrelaciona con los procesos de Recursos de Gestión Documental (PC 12.) y Retroalimentación de los grupos de interés (PE 02), además de constituir actividades de gestión de recursos de infraestructura, equipamientos y medioambientales necesarios para el resto de los procesos claves del sistema integrado.

## 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada “responsabilidad básica”, por su especialización funcional, y por



agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

#### Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

##### Responsabilidad básica:

|  |        |
|--|--------|
| ▪ Servicios de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones            | UT     |
| ▪ Servicio de Informática  | SINF   |
| ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica                               | CICT   |
| ▪ Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios                     | UDTL   |
| ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica             | SIR@   |
| ▪ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. | PREMAS |

##### Corresponsabilidad:

|  |       |
|--|-------|
| ▪ Servicios y Unidades Administrativas                                   | SUA   |
| ▪ Unidades gestoras de actividades con producción de residuos peligrosos | UGAPR |

*Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.*

| PROCESOS   | SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS |       |      |      |      |     |  |
|--|--------------------------------------|-------|------|------|------|-----|--|
| PC 04. Gestión del mantenimiento.                          | Según desagregación de procesos      |       |      |      |      |     |  |
| PC 04.1 Gestión del mantenimiento.                         | Según desagregación de procesos      |       |      |      |      |     |  |
| PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. | UT                                   | SINF  | UDTL | CICT | SUA  |     |  |
| PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.             | UT                                   | SINF  | UDTL | CICT | SIR@ | SUA |  |
| PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.                      | UT                                   | SINF  | UDTL | CICT | SIR@ |     |  |
| PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.                | PREM<br>AS                           | UGAPR |      |      |      |     |  |

Tabla nº [1-Doc-PC 04]. Responsabilidades- Proceso PC 04.



## 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso integrado de Gestión del Mantenimiento, siendo estas responsables de su actualización periódica.

## 9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión del Mantenimiento son los indicados en la siguiente tabla.

| <b>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.</b> |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| <b>Código</b>   | <b>Registro</b>  | <b>Responsable</b>                 |
| <b>R.[PC 04.11]-01</b>  | Programas de mantenimiento preventivo.   | <b>UT/SINF/UDTL/CICT</b>           |
| <b>R.[PC 04.11]-02</b>  | Registro de comunicaciones de mantenimiento preventivo   | <b>UT/SINF/UDTL</b>                |
| <b>R.[PC 04.11]-03</b>  | Registro de comunicación de la planificación del mantenimiento preventivo.                         | <b>UT/UDTL</b>                     |
| <b>R.[PC 04.11]-04</b>  | Registro de actividades programadas de mantenimiento preventivo.                                   | <b>CICT</b>                        |
| <b>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.</b>             |  |                                    |
| <b>R.[PC 04.12]-05</b>  | Base de datos propia según Unidad.   | <b>UT/SINF<br/>/CICT/UDTL</b>      |
| <b>R.[PC 04.12]-06</b>  | Registro de comunicaciones de mantenimiento correctivo   | <b>UT/SINF/UDTL</b>                |
| <b>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.</b>                      |  |                                    |
| <b>R.[PC 04.13]-07</b>  | Registro de actividades programadas de mantenimiento preventivo.                                   | <b>CICT</b>                        |
| <b>R.[PC 04.13]-08</b>  | Registro de partes/actuaciones de mantenimiento  | <b>UT/SINF/UDTL/<br/>CICT/SIR@</b> |
| <b>R.[PC 04.13]-09</b>  | Registro de comunicaciones con los interesados, en su caso   | <b>UT/SINF/UDTL/CICT</b>           |
| <b>PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.</b>                |  |                                    |
| <b>R.[PC 04.2]-10</b>   | Registro de solicitudes de unidades gestoras de actividades con producción de residuos peligrosos. | <b>PREMAS</b>                      |
| <b>R.[PC 04.2]-11</b>   | Registro de comunicaciones con el gestor externo de residuos peligrosos.                           | <b>PREMAS</b>                      |
| <b>R.[PC 04.2]-12</b>   | Registro de partes de incidencias.   | <b>PREMAS</b>                      |
| <b>R.[PC 04.2]-13</b>   | Declaración anual de residuos peligrosos.  | <b>PREMAS</b>                      |

Tabla nº [2-Doc-PC 04]. Registros- Proceso PC 04.





## 10.- CLIENTES DEL PROCESO

### Clientes internos:

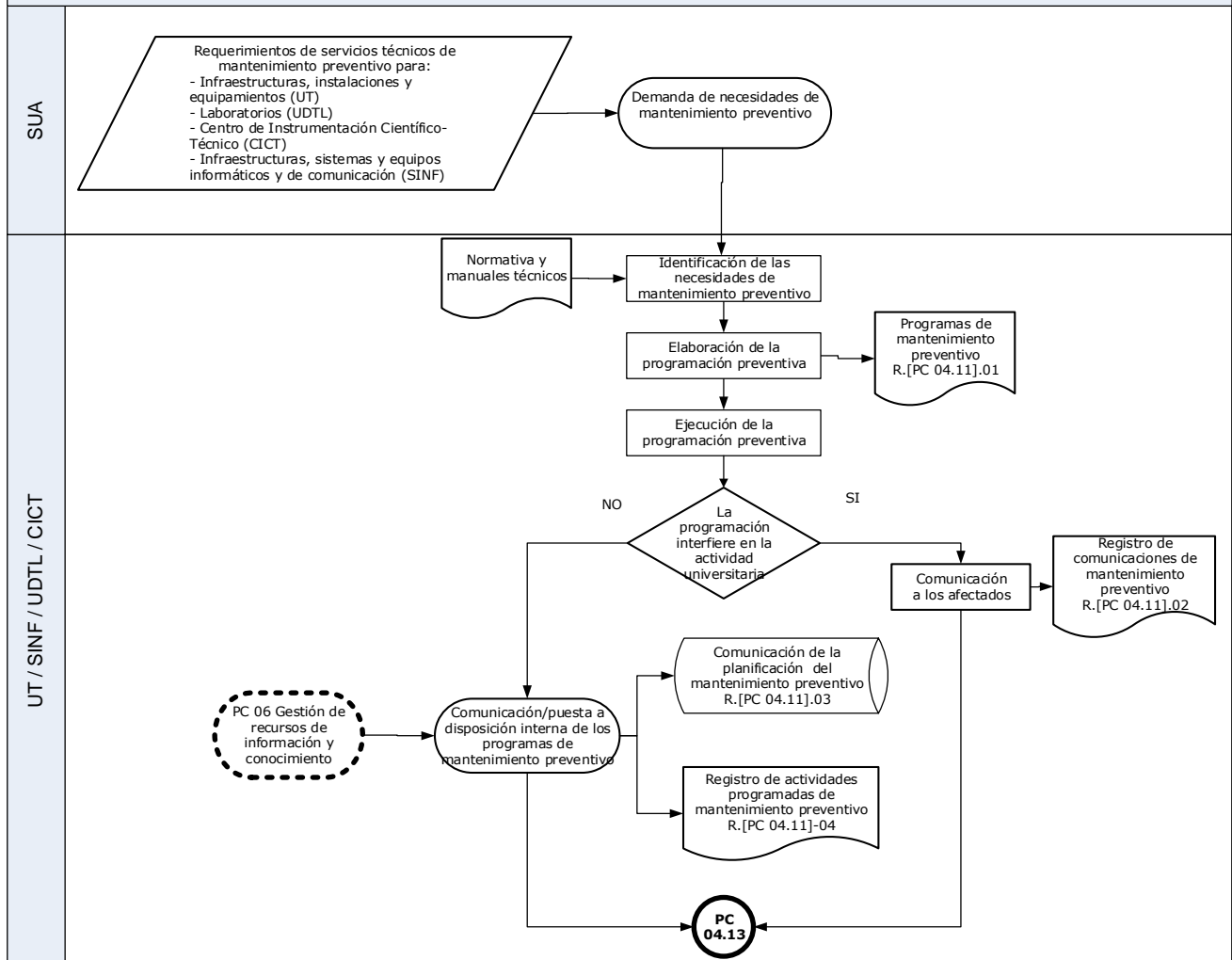
- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
- Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, y Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la investigación.
- Servicios y Unidades administrativas.
- Miembros de la comunidad universitaria.
- Órganos y estructuras de representación.
- Empresas concesionarias para la prestación de servicios.

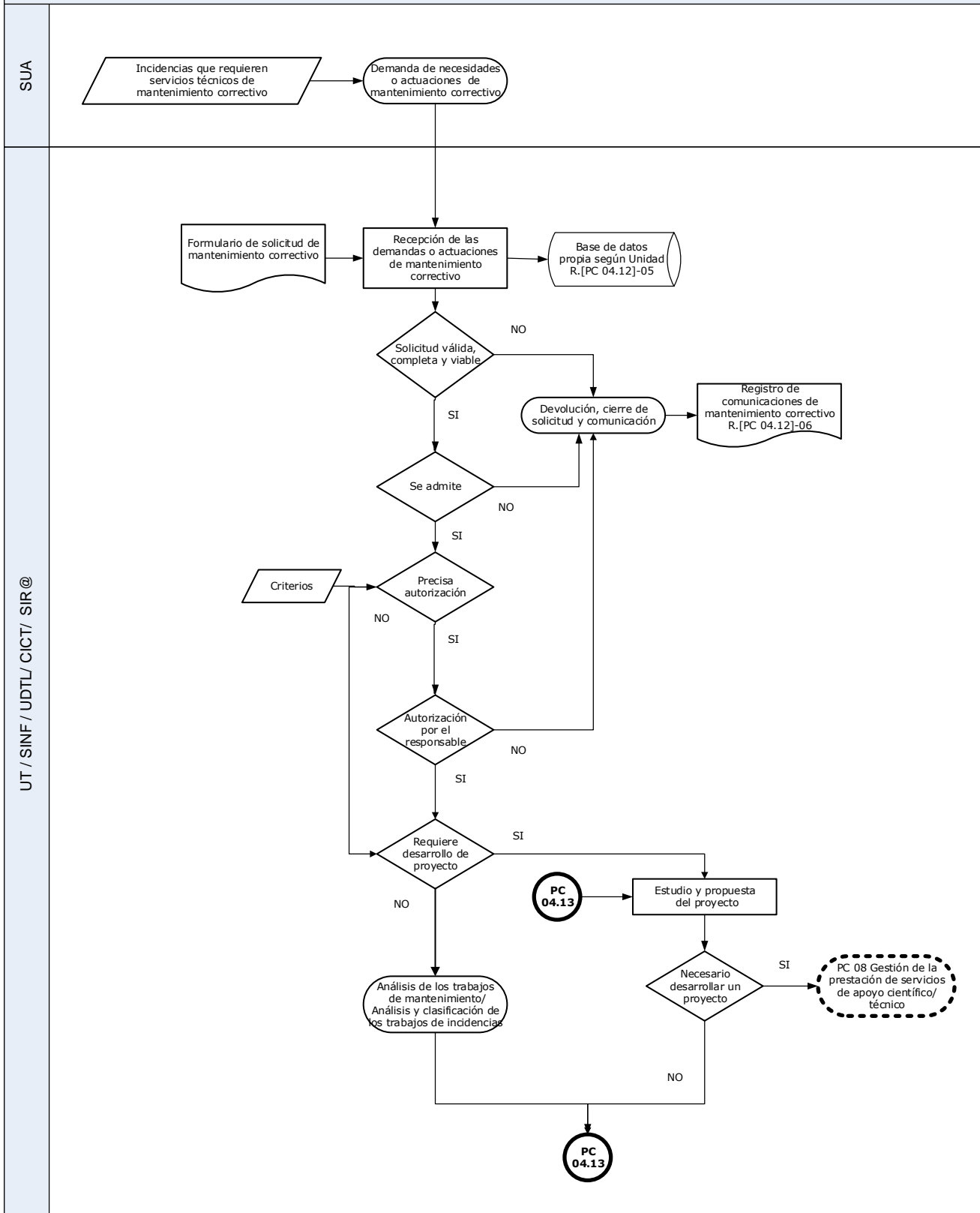
### Clientes externos:

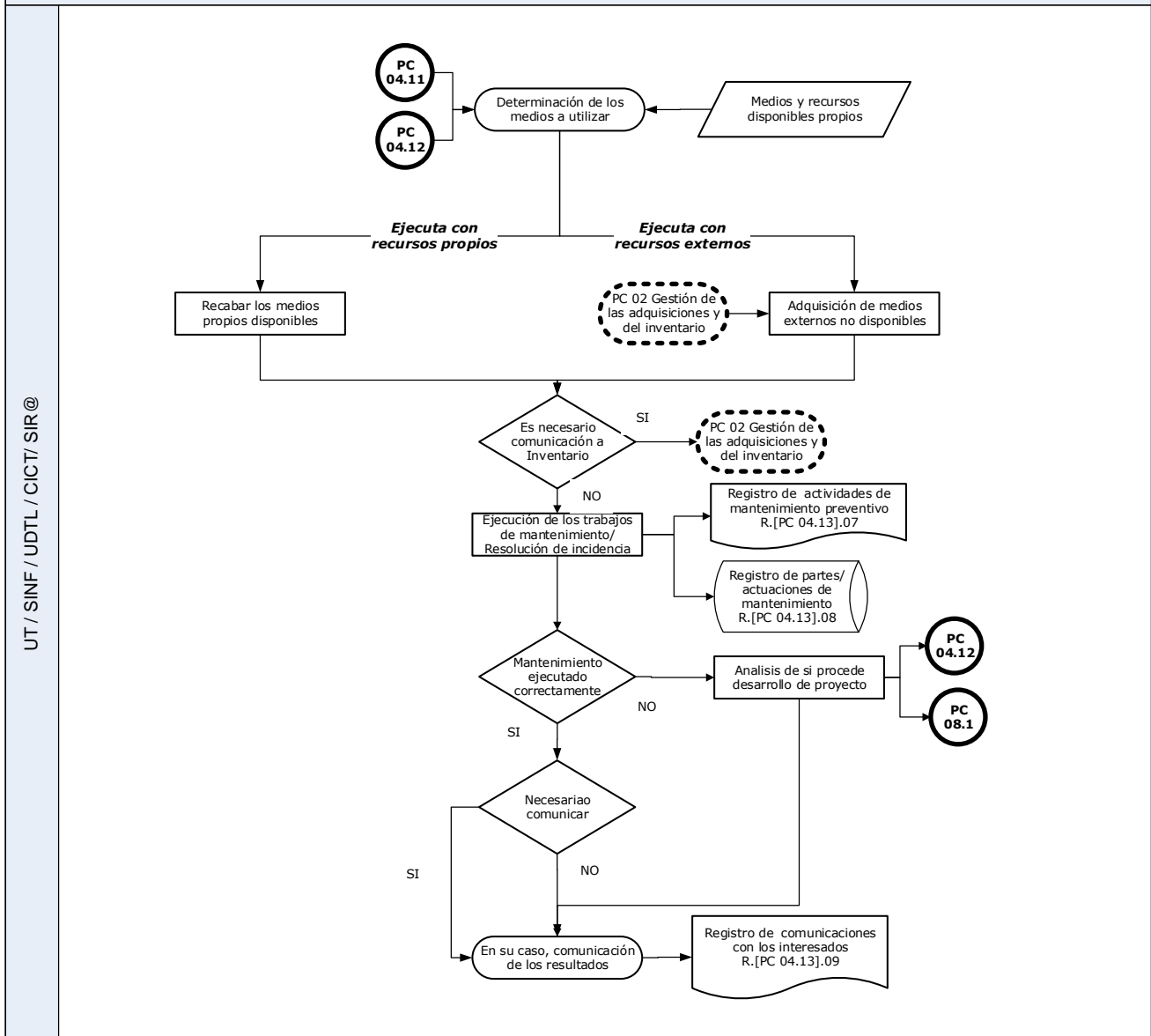
- Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.
- Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.
- Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos la Universidad de Jaén.
- Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental.
- Sociedad en general.



## **11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS**

**PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO****PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO****PC 04.11.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO / NORMATIVO**

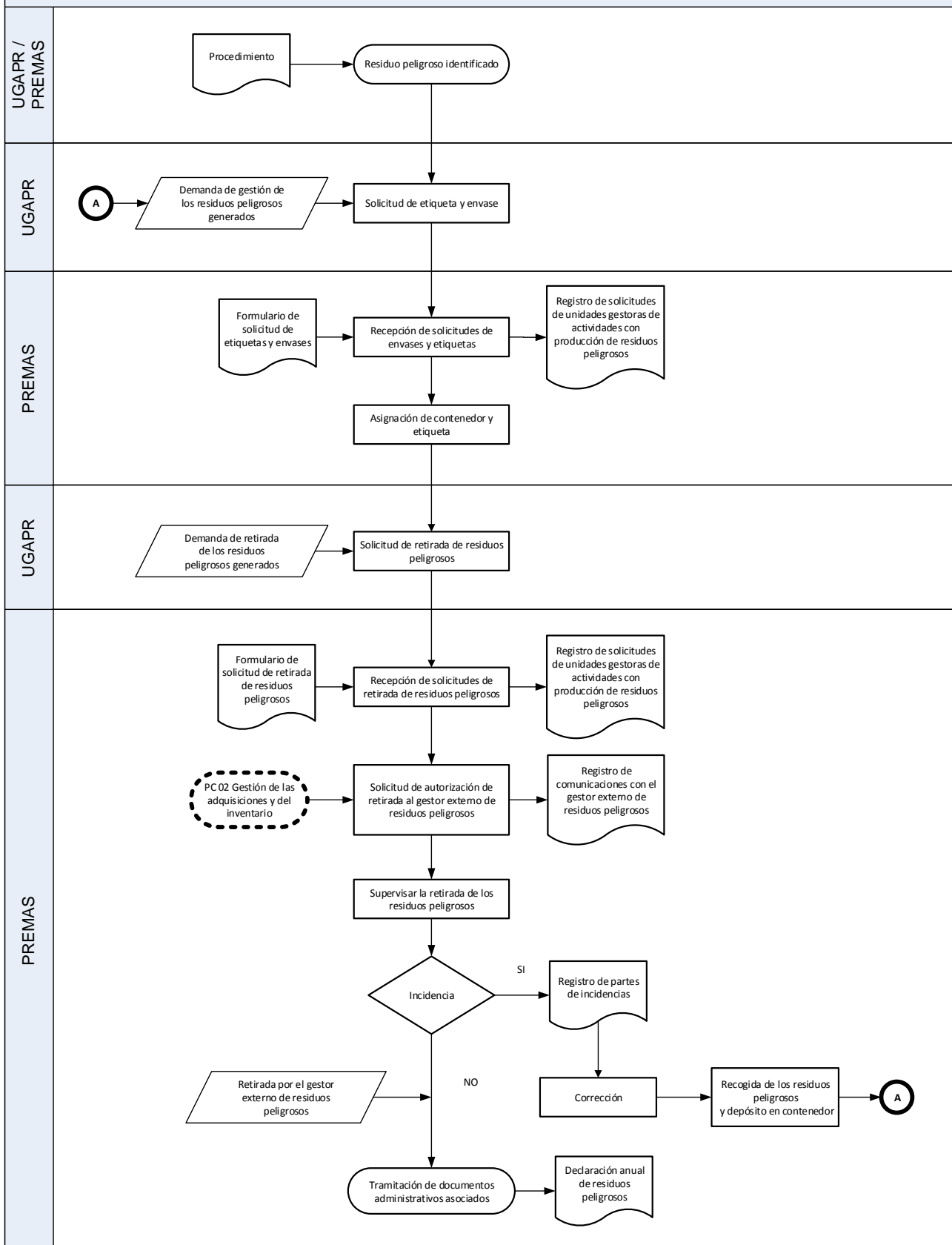
**PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO****PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO****PC 04.12.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

**PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO****PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO****PC 04.13.- EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO**



## PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

## PC 04.2.- GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS





## 12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente y por los indicadores que se integran en el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02).

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
2. Indicadores del sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados).
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén.

### 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

| <b>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo.</b> |   |
|---|---|
| <b>Código</b>   | <b>Indicador</b>  |
| <b>I.[ PC 04.11]-01</b>   | Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.   |
| <b>I.[ PC 04.11]-02</b>   | Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.  |
| <b>I.[ PC 04.11]-03</b>   | Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución. |
| <b>I.[ PC 04.11]-04</b>   | Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.  |
| <b>I.[ PC 04.11]-05</b>   | Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.  |
| <b>I.[ PC 04.11]-06</b>   | Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.  |
| <b>I.[ PC 04.11]-07</b>   | Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA.   |
| <b>I.[ PC 04.11]-08</b>   | Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.  |
| <b>I.[ PC 04.11]-09</b>   | Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de Google APPS Education.  |
| <b>I.[ PC 04.11]-27</b>   | Porcentaje de revisiones reglamentarias que han resultado favorables.   |
| <b>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.</b>           |   |
| <b>I.[ PC 04.12]-10</b>   | Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.  |



| <b>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.</b>       |  |
|--|--|
| <b>I.[ PC 04.13]-11</b>                            | Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-12</b>                            | Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. |
| <b>I.[ PC 04.13]-13</b>                            | Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos.  |
| <b>I.[ PC 04.13]-14</b>                            | Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. (CICT)   |
| <b>I.[ PC 04.13]-15</b>                            | Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.(UDTL)  |
| <b>I.[ PC 04.13]-16</b>                            | Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 día, 0-5 días  |
| <b>I.[ PC 04.13]-17</b>                            | Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. (UT)   |
| <b>I.[ PC 04.13]-18</b>                            | Número de incidencias en plataformas de e-admón.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-19</b>                            | Tiempo medio de respuesta en actuaciones de incidencias de plataformas de e-admón.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-20</b>                            | Porcentaje de tiempo de resolución de incidencias  |
| <b>I.[ PC 04.13]-21</b>                            | Porcentaje de incidencias en plataformas de e-admón derivadas al Servicio de Informática desde el SIR@.  |
| <b>I.[ PC 04.13]-22</b>                            | Relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-23</b>                            | Porcentaje de trabajos de mantenimiento que han demandado recursos externos.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-24</b>                            | Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-25</b>                            | Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-26</b>                            | Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.  |
| <b>I.[ PC 04.13]-27</b>                            | Coste del mantenimiento anual por actividad.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-28</b>                            | Coste del mantenimiento anual por metro cuadrado de superficie construida.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-29</b>                            | Coste medio del mantenimiento por actividad.   |
| <b>I.[ PC 04.13]-30</b>                            | Porcentaje de realización presupuestaria del mantenimiento.  |
| <b>I.[ PC 04.13]-31</b>                            | Relación porcentual entre el coste en mantenimiento y el valor de los activos mantenidos.  |
| <b>I.[ PC 04.13]-32</b>                            | Tiempo medio de finalización (TMF) de las órdenes de trabajo (OT) correctivas  |
| <b>PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.</b> |  |
| <b>I.[ PC 04.2]-33</b>                             | Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.  |
| <b>I.[ PC 04.2]-34</b>                             | Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.   |

Tabla nº [3-Doc-PC 04]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 04.





## 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

- a) **Código del indicador**: Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
- b) **Formulación**: La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- c) **Valor límite**: Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
- d) **Valor objetivo**: Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
- e) **Periodicidad indicador**: Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- f) **Periodicidad medición**: Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- g) **Responsable medición**: El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
- h) **Responsable seguimiento**: El propietario del proceso.
- i) **Observaciones**: Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
- j) **Código de versión**: Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02....).
- k) **Responsable de elaboración**: Equipo de Proceso.
- l) **Responsable de revisión**: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
- m) **Responsable de Aprobación**: Gerencia.



|  |   |   |                        |  |  |
|--|---|---|------------------------|--|--|
| <b>I.[ PC 04.11]-01</b>  |   | Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. |                        |  |  |
| <b>FORMULACIÓN:</b> (CMP/TMP)*100  |   |   |                        |  |  |
| <b>Valor límite:</b>   |   |   | <b>Valor objetivo:</b> | <b>Periodicidad indicador:</b> Anual     |  |
| UT   | Recursos Internos   | >=85%   | >=90%                  | <b>Periodicidad medición:</b> Continua   |  |
|  | Recursos externos   | >=95%   | 100%                   |  |  |
| SINF   | >=95%   |   | 100%                   | <b>Periodicidad medición:</b> Semestral  |  |
| UDTL   | >=90%   |   | >=95%                  | <b>Periodicidad medición:</b> Continua   |  |
| CICT   | >=88%   |   | >=93%                  | <b>Periodicidad medición:</b> Semestral  |  |
| <b>Responsable medición:</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.</li><li>▪ Jefa del Servicio de Informática (SINF)</li><li>▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL.</li><li>▪ Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (CICT).</li></ul> |   |                        | <b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia |  |
| <b>Observaciones:</b><br><b>CMP:</b> Número de actividades programadas en mantenimiento preventivo cumplidas.<br><b>TMP:</b> Total actividades programadas en mantenimiento preventivo.<br><b>CICT:</b> Revisión del seguimiento por el técnico responsable.<br><b>UDTL:</b> Segmentado por Unidades de Gestión. Sobre el cumplimiento de la planificación efectiva de los mantenimientos preventivos de los equipamientos de laboratorio.<br><b>UT:</b> Se han desagregado los valores límite y objetivo según el tipo de recurso, interno o externo que realiza el mantenimiento preventivo. |   |   |                        |  |  |
| <b>CONTROL</b>   |   | <b>Código de versión:</b> 04  |                        |  |  |
| <b>Medición desde:</b>   |   | 2011<br>2014 (UT)   |                        |  |  |

Ficha nº 1 - I [PC 04.11]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |  |                                   |          |
|--|--|-----------------------------------|----------|
| I.[ PC 04.11]-02   | Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso. |                                   |          |
| FORMULACIÓN: [(CMNE+CMNI)/TMN]*100   |  |                                   |          |
| Valor límite:  | Valor objetivo:  | Periodicidad indicador:           | Anual    |
| No procede   | 100%   | Periodicidad medición:            | Continua |
| Responsable medición:  | ▪ Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.   | Responsable seguimiento: Gerencia |          |
| Observaciones y definición de las variables:<br>CMNE: Número de actividades realizadas en mantenimiento normativo con recursos externos.<br>CMNI: Número de actividades realizadas en mantenimiento normativo con recursos internos.<br>TMN: Total actividades programadas en mantenimiento normativo. |  |                                   |          |
| CONTROL  | Código de versión: 04  |                                   |          |
| Medición desde:  | 2010   |                                   |          |

Ficha nº2 - I [PC 04.11]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



|  |  |                                 |           |
|--|--|---------------------------------|-----------|
| <b>I.[ PC 04.11]-03</b>  | Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución |                                 |           |
| <b>FORMULACIÓN:</b>  | $(CA/TCA)*100$   |                                 |           |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual     |
| $\geq 95\%$  | 100%   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Semestral |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.   | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia  |
| <b>Observaciones:</b><br>CA: Número de comunicaciones de actuaciones programadas realizadas con antelación mayor o igual a 7 días desde la fecha programada para los trabajos de mantenimiento.<br>TCA: Número de comunicaciones de actuaciones programadas. |  |                                 |           |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01   |                                 |           |
| <b>Medición desde:</b>   | 2012   |                                 |           |

Ficha nº3 - I [PC 04.11]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |  |                                 |            |
|---|--|---------------------------------|------------|
| <b>I.[ PC 04.11]-04</b>   | Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. |                                 |            |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   | $(CMP(t)/TMP)*100$   |                                 |            |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual      |
| $\geq 80\%$   | $\geq 85\%$  | <b>Periodicidad medición:</b>   | Trimestral |
| <b>Responsable medición:</b>  | Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL.                      | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia   |
| <b>Observaciones:</b><br>CMP (t)= Número de actividades programadas en mantenimiento preventivo cumplidas en tiempo y forma.<br>TMP= Número total de actividades programadas en mantenimiento correctivo. |  |                                 |            |
| <b>CONTROL</b>  | <b>Código de versión:</b> 01   |                                 |            |
| <b>Medición desde:</b>  | 2015   |                                 |            |

Ficha nº4 - I [PC 04.11]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |   |                                 |           |
|---|---|---------------------------------|-----------|
| <b>I.[ PC 04.11]-05</b>   | Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.  |                                 |           |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   | $(\text{Equipos del Catálogo con mantenimiento preventivo implantado} / \text{Total equipos registrados en el Catálogo}) * 100$ |                                 |           |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual     |
| $\geq 80\%$   | $\geq 85\%$   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Semestral |
| <b>Responsable medición:</b>  | Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL.   | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia  |
| <b>Observaciones:</b> Este indicador mide de la totalidad de equipos que se incorporan al Catálogo de equipos, qué porcentaje incluye tareas de Mantenimiento Preventivo Programadas. Segmentado por Unidades de Gestión. |   |                                 |           |
| <b>CONTROL</b>  | <b>Código de versión:</b> 01  |                                 |           |
| <b>Medición desde:</b>  | 2012  |                                 |           |

Ficha nº 5 - I [PC 04.11]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



|   |                                  |  |                                      |
|---|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| I.[ PC 04.11]-06  |                                  | Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo. |                                      |
| FORMULACIÓN: (Número de horas de disponibilidad anual del servicio web corporativo / Número de horas totales del año)*100   |                                  |  |                                      |
| Valor límite:   | Valor objetivo:                  | Periodicidad indicador:  | Anual                                |
| >=92%   | >=96%                            | Periodicidad medición:   | Semestral                            |
| Responsable medición:   | Jefa del Servicio de Informática |  | Responsable seguimiento:<br>Gerencia |
| Observaciones: Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades de www10.ujaen.es de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar operativo para la totalidad de los usuarios del mismo. Incluidas las paradas planificadas. |                                  |  |                                      |
| CONTROL   | Código de versión: 03            |  |                                      |
| Medición desde:   | 2012                             |  |                                      |

Ficha nº 6 - I [PC 04.11]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |                       |   |                          |
|--|-----------------------|---|--------------------------|
| I.[ PC 04.11]-07   |                       | Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA. |                          |
| FORMULACIÓN: (Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100  |                       |   |                          |
| Valor límite:  | Valor objetivo:       | Periodicidad indicador:   | Anual                    |
| >=92%  | >=96%                 | Periodicidad medición:  | Semestral                |
| Responsable medición:  |                       | Jefa del Servicio de Informática  | Responsable seguimiento: |
|  |                       |   | Gerencia                 |
| Observaciones: Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar operativo para la totalidad de los usuarios del mismo. Incluidas las paradas planificadas. |                       |   |                          |
| CONTROL  | Código de versión: 02 |   |                          |
| Medición desde:  | 2014                  |   |                          |

Ficha nº 7 - I [PC 04.11]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |                       |   |           |
|---|-----------------------|---|-----------|
| I.[ PC 04.11]-08  |                       | Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual |           |
| FORMULACIÓN: (Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100   |                       |   |           |
| Valor límite:   | Valor objetivo:       | Periodicidad indicador:   | Anual     |
| >=92%   | >=96%                 | Periodicidad medición:  | Semestral |
| Responsable medición: Jefa del Servicio de Informática  |                       | Responsable seguimiento: Gerencia   |           |
| Observaciones: Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar operativo para la totalidad de los usuarios del mismo. Incluidas las paradas planificadas |                       |   |           |
| CONTROL   | Código de versión: 02 |   |           |
| Medición desde:   | 2014                  |   |           |

Ficha nº 8 - I [PC 04.11]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |                                  |   |                                      |
|---|----------------------------------|---|--------------------------------------|
| I.[ PC 04.11]-09  |                                  | Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de Google APPS Education |                                      |
| FORMULACIÓN: (Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100   |                                  |   |                                      |
| Valor límite:   | Valor objetivo:                  | Periodicidad indicador:   | Anual                                |
| >=92%   | >=96%                            | Periodicidad medición:  | Semestral                            |
| Responsable medición:   | Jefa del Servicio de Informática |   | Responsable seguimiento:<br>Gerencia |
| Observaciones: Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar operativo para la totalidad de los usuarios del |                                  |   |                                      |



mismo. Incluidas las paradas planificadas.

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| <b>CONTROL</b>         | <b>Código de versión:</b> 02 |
| <b>Medición desde:</b> | 2014                         |

Ficha nº 9 - I [PC 04.11]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |  |                                 |          |
|---|--|---------------------------------|----------|
| <b>I.[ PC 04.11]-27</b>   | Porcentaje de revisiones reglamentarias que han resultado favorables.                                      |                                 |          |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   | (Revisiones favorables sin defectos + Revisiones favorables con defectos leves)/Revisiones Realizadas)*100 |                                 |          |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual    |
| No procede  | No procede   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Anual    |
| <b>Responsable medición:</b>  | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.                                   | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia |
| <b>Observaciones y definición de las variables:</b><br><b>Revisiones favorables (sin defectos):</b> número de revisiones reglamentarias realizadas en el ejercicio cuyo resultado ha sido favorable, sin ningún defecto.<br><b>Revisiones favorables con defectos leves:</b> número de revisiones reglamentarias realizadas en el ejercicio cuyo resultado ha sido favorable, pero con algún defecto leve.<br><br><b>Revisiones realizadas:</b> número total de revisiones reglamentarias realizadas en el ejercicio según la planificación anual de mantenimiento normativo. |  |                                 |          |
| <b>CONTROL</b>  | <b>Código de versión:</b> 01   |                                 |          |
| <b>Medición desde:</b>  | 2017   |                                 |          |

Ficha nº27 - I [PC 04.11]-27. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |  |                                 |           |
|--|--|---------------------------------|-----------|
| <b>I.[ PC 04.12]-10</b>  | Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas. |                                 |           |
| <b>FORMULACIÓN:</b>  | (PTs/TSs)*100  |                                 |           |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual     |
| No procede   | No procede   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Semestral |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.   | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia  |
| <b>Observaciones:</b><br><b>PT=</b> Número total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados.<br><b>TS=</b> Total de solicitudes recibidas de mantenimiento correctivo. Este dato se obtiene con la suma de las siguientes variables:<br><b>PT</b> (Partes tramitados)<br><b>SR</b> (Solicitudes Rechazadas), que clasificamos en 5 categorías:<br>(1) Rechazadas por estar fuera de competencia: se solicitan servicios no prestados por la UT.<br>(2) Rechazadas porque su ejecución no es posible por motivos económicos, de oportunidad, etc.<br>(3) Rechazadas porque no han sido autorizadas,<br>(4) con información esencial no aportada por el solicitante<br>(5) otras causas.<br><b>SA</b> (Solicitudes Anuladas), por:<br>(1) Renuncia del solicitante.<br>(2) Error material (duplicidades, pruebas, etc.) |  |                                 |           |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01   |                                 |           |
| <b>Medición desde:</b>   | 2013   |                                 |           |

Ficha nº 10 - I [PC 04.12]-10. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



|   |  |                 |                                   |
|---|--|-----------------|-----------------------------------|
| I.[ PC 04.13]-11  | Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos. |                 |                                   |
| FORMULACIÓN: (EMC/TEM)*100  |  |                 |                                   |
| Valor límite:   |  | Valor objetivo: | Periodicidad indicador: Anual     |
| No procede  |  | No procede      | Periodicidad medición: Anual      |
| Responsable medición:   | Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (CICT).           |                 | Responsable seguimiento: Gerencia |
| Observaciones:  |  |                 |                                   |
| EMC: Número de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos. |  |                 |                                   |
| TEM: Total ejecuciones mantenimiento correctivo.  |  |                 |                                   |
| CICT: EMC Y TEM se refiere a actuaciones sobre incidencias o mantenimientos correctivos.    |  |                 |                                   |
| CONTROL   | Código de versión: 03  |                 |                                   |
| Medición desde:   | 2010   |                 |                                   |

Ficha nº 11- I. [PC 04.13]-11. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |  |                                   |                               |
|---|--|-----------------------------------|-------------------------------|
| I.[ PC 04.13]-12  | Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. |                                   |                               |
| FORMULACIÓN: (PT <sub>MP</sub> /PT <sub>MC</sub> )*100  |  |                                   |                               |
| Valor límite:   |  | Valor objetivo:                   | Periodicidad indicador: Anual |
| No procede  |  | No procede                        | Periodicidad medición: Anual  |
| Responsable medición:   | Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL.  | Responsable seguimiento: Gerencia |                               |
| <b>Observaciones:</b><br>PT <sub>MP</sub> = Número de partes de trabajo realizados en mantenimiento preventivo.<br>PT <sub>MC</sub> = Número total de partes de trabajos realizados en mantenimiento correctivo.<br><b>Nota:</b> el indicador se desagregará, cuando la información esté disponible en una segunda fase, relacionando los programas de mantenimiento preventivo con las especialidades de mantenimiento correctivo correspondientes, de manera que permita una adecuada evaluación de los resultados obtenidos. Este indicador cobra verdadero sentido cuando su serie histórica nos permita analizar la incidencia que los programas de mantenimiento preventivo ejercen sobre el número de acciones correctivas correspondientes.<br><br>El indicador es una Proporción y su formulación (PT <sub>MP</sub> /PT <sub>MC</sub> ). Segmentado por Unidades de Gestión.<br>No procede establecer valor límite ni valor objetivo por ser un indicador de análisis. Se estudiarán los resultados segmentados por unidades de gestión y se intentará consolidar la proporción obtenida en años anteriores. |  |                                   |                               |
| CONTROL   | Código de versión:04   |                                   |                               |
| Medición desde:   | 2011   |                                   |                               |

Ficha nº 12 - I. [PC 04.13]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |   |                                |       |
|---|---|--------------------------------|-------|
| I.[ PC 04.13 ]-13   | Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos. |                                |       |
| <b>FORMULACIÓN:</b> : GAI / TPT: <ul style="list-style-type: none"><li>● GAI: Gasto anual en incidencias derivadas a servicios técnicos externos</li><li>● TPT: Total de puestos de trabajo con fecha de compra superior al umbral de mantenimiento</li></ul> |   |                                |       |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b> | Anual |
| <=5   | <=3   | <b>Periodicidad medición:</b>  | Anual |



|  |                                  |                                 |          |
|--|----------------------------------|---------------------------------|----------|
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefa del Servicio de Informática | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia |
| <b>Observaciones:</b> El valor del 2º Semestre es el acumulado del Año.<br>GMC: Gastos anuales en servicios técnicos externos en concepto de averías hardware (mantenimiento correctivo) de microinformática.<br>TOM: Total de ordenadores en mantenimiento. |                                  |                                 |          |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01     |                                 |          |
| <b>Medición desde:</b>   | 2020                             |                                 |          |

Ficha nº 13 - I. [PC 04.13]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |   |                                 |           |
|--|---|---------------------------------|-----------|
| <b>I.[ PC 04.13]-14</b>  | Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. |                                 |           |
| <b>FORMULACIÓN:</b> $(MC_{R2}/MC)*100$ ; $(MC_{R5}/MC)*100$ ; $(MC_{R10}/MC)*100$ ; $(MC_{R20}/MC)*100$ ;  |   |                                 |           |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual     |
| 2 días $\geq 30\%$   | $\geq 40\%$   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Semestral |
| 5 días $\geq 40\%$   | $\geq 50\%$   |                                 |           |
| 10 días $\geq 60\%$  | $\geq 70\%$   |                                 |           |
| 20 días $\geq 70\%$  | $\geq 80\%$   |                                 |           |
| <b>Responsable medición:</b>   | Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación  | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia  |
| <b>Observaciones:</b><br><b>MC<sub>Rx</sub></b> = Número de incidencias y mantenimientos correctivos resueltos en x días hábiles.<br><b>MC</b> = Número total de incidencias y mantenimientos correctivos a atender en el semestre objeto de la medición.<br><br>Serán objeto de análisis las actuaciones que no se hayan resuelto en 10 días hábiles. |   |                                 |           |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 05  |                                 |           |
| <b>Medición desde:</b>   | 2010  |                                 |           |

Ficha nº 14 – I. [PC 04.13]-14. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |   |                          |            |
|--|---|--------------------------|------------|
| I.[ PC 04.13]-15   | Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. |                          |            |
| FORMULACIÓN: $(PT_{F2}/PT)*100$ ; $(PT_{F5}/PT)*100$ ; $(PT_{F10}/PT)*100$ ; $(PT_{F20}/PT)*100$ ;   |   |                          |            |
| Valor límite:  | Valor objetivo:   | Periodicidad indicador:  | Anual      |
| 2 días $\geq 40\%$   | $\geq 45\%$   | Periodicidad medición:   | Trimestral |
| 5 días $\geq 55\%$   | $\geq 65\%$   |                          |            |
| 10 días $\geq 70\%$  | $\geq 80\%$   |                          |            |
| 20 días $\geq 85\%$  | $\geq 90\%$   |                          |            |
| Responsable medición:  | Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL.   | Responsable seguimiento: | Gerencia   |
| Observaciones:   |   |                          |            |
| PT <sub>F2</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.   |   |                          |            |
| PT <sub>F5</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.   |   |                          |            |
| PT <sub>F10</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 10 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. |   |                          |            |
| PT <sub>F20</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 20 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. |   |                          |            |
| PT= Número total de partes de trabajos en mantenimiento correctivo tramitados con fecha comprendida en el trimestre objeto de la medición.   |   |                          |            |





La información extraída del análisis de los trabajos que no se han concluido en el plazo de 20 días hábiles debe ser fuente para diseñar acciones de mejora relacionadas con el proceso de mantenimiento correctivo.  
No se establece valores límite y objetivo hasta conocer los resultados de las primeras mediciones.  
Segmentado por Unidades de Gestión.

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| <b>CONTROL</b>         | <b>Código de versión:</b> 03 |
| <b>Medición desde:</b> | 2012                         |

Ficha nº 15– I. [PC 04.13]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |   |                                 |           |
|---|---|---------------------------------|-----------|
| <b>I.[ PC 04.13]-16</b>   | Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 día, 0-5 días |                                 |           |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   | $(PTF0/PT)*100$ ; $(PTF2/PT)*100$ ; $(PTF5/PT)*100$ ;   |                                 |           |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual     |
| 0 días $\geq 60\%$ ,  | $\geq 70\%$ ,   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Semestral |
| 0-2 días $\geq 75\%$ ,  | $\geq 80\%$ ,   |                                 |           |
| 0-5 días $\geq 85\%$ ,  | $\geq 92\%$ ,   |                                 |           |
| <b>Responsable medición:</b>  | Jefa del Servicio de Informática  | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia  |
| <b>Observaciones:</b><br>PTF0= Número de asistencias técnicas finalizadas en el mismo día de su tramitación,<br>PTF2= Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación.<br>PTF5= Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación.<br>PT= Número total de asistencias técnicas tramitada. |   |                                 |           |
| <b>CONTROL</b>  | <b>Código de versión:</b> 05  |                                 |           |
| <b>Medición desde:</b>  | 2010  |                                 |           |

Ficha nº 16 – I. [PC 04.13]-16. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |   |                                 |            |
|--|---|---------------------------------|------------|
| <b>I.[ PC 04.13]-17</b>  | Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. |                                 |            |
| <b>FORMULACIÓN:</b>  | $(PT_{F2}/PT)*100$ ; $(PT_{F5}/PT)*100$ ; $(PT_{F10}/PT)*100$ ; $(PT_{F20}/PT)*100$ ;   |                                 |            |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual      |
| 2 días $\geq 70\%$   | $\geq 75\%$   | <b>Periodicidad medición:</b>   | Trimestral |
| 5 días $\geq 80\%$   | $\geq 85\%$   |                                 |            |
| 10 días $\geq 85\%$  | $\geq 90\%$   |                                 |            |
| 20 días $\geq 90\%$  | $\geq 95\%$   |                                 |            |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.  | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia   |
| <b>Observaciones:</b><br>PT <sub>F2</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.<br>PT <sub>F5</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.<br>PT <sub>F10</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 10 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.<br>PT <sub>F20</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 20 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.<br>PT= Número total de partes de trabajos en mantenimiento correctivo tramitados con fecha comprendida en el trimestre objeto de la medición.<br><b>Nota:</b> este indicador se desagrega en una tabla con los datos parciales de las distintas especialidades que conforman |   |                                 |            |





los trabajos de mantenimiento correctivo.

La información extraída del análisis de los trabajos que no se han concluido en el plazo de 20 días hábiles debe ser fuente para diseñar acciones de mejora relacionadas con el proceso de mantenimiento correctivo.

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| <b>CONTROL</b>         | <b>Código de versión:</b> 03 |
| <b>Medición desde:</b> | 2010                         |

Ficha nº 17 – I. [PC 04.13]-17. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |   |                                 |          |
|--|---|---------------------------------|----------|
| <b>I.[ PC 04.13]-18</b>  | Número de incidencias en plataformas de e-admón.                        |                                 |          |
| <b>FORMULACIÓN:</b>  | Valor absoluto Número de incidencias                                    |                                 |          |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual    |
| No procede   | No procede  | <b>Periodicidad medición:</b>   | Continua |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia |
| <b>Observaciones:</b> Indicador de actividad: <ul style="list-style-type: none"><li>Mide las actuaciones realizadas en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A.</li></ul> |   |                                 |          |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01  |                                 |          |
| <b>Medición desde:</b>   | 2015  |                                 |          |

Ficha nº 18 - I [PC 04.13]-18. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |  |                                 |          |
|--|--|---------------------------------|----------|
| <b>I.[ PC 04.13]-19</b>  | Tiempo medio de respuesta en actuaciones de incidencias de plataformas de e-admón. |                                 |          |
| <b>FORMULACIÓN:</b>  | N.º días de respuesta/N.º total de solicitudes                                     |                                 |          |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual    |
| =< 2 días  | = < 1 día  | <b>Periodicidad medición:</b>   | Continua |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica            | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia |
| <b>Observaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mide días de media en la respuesta a una incidencia en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A.</li><li>Mide las resueltas por el SIR@.</li></ul> |  |                                 |          |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01   |                                 |          |
| <b>Medición desde:</b>   | 2015   |                                 |          |

Ficha nº 19 - I [PC 04.13]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |   |                                 |          |
|--|---|---------------------------------|----------|
| <b>I.[ PC 04.13]-20</b>  | Porcentaje de tiempo de resolución de incidencias                       |                                 |          |
| <b>FORMULACIÓN:</b>  | (Incidencias resueltas en =<1día/Nº total de incidencias)*100           |                                 |          |
| <b>Valor límite:</b>   | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual    |
| 5% resueltas en > 1 día  | >=90 % Resueltas en =<1día  | <b>Periodicidad medición:</b>   | Continua |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia |
| <b>Observaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mide el porcentaje de incidencias resueltas en un plazo =&lt; 1 días en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A.</li><li>Mide las resueltas por el SIR@</li></ul> |   |                                 |          |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01  |                                 |          |
| <b>Medición desde:</b>   | 2015  |                                 |          |

Ficha nº 20 - I [PC 04.13]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



|   |   |                                 |          |
|---|---|---------------------------------|----------|
| <b>I.[ PC 04.13]-21</b>   | Porcentaje de incidencias en plataformas de e-admón derivadas al Servicio de Informática desde el SIR@. |                                 |          |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   | (N.º solicitudes derivadas a SI/N.º solicitudes totales) * 100  |                                 |          |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>  | Anual    |
| No procede  | No procede  | <b>Periodicidad medición:</b>   | Continua |
| <b>Responsable medición:</b>  | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica                                 | <b>Responsable seguimiento:</b> | Gerencia |
| <b>Observaciones:</b>   |   |                                 |          |
| - Mide el % de incidencias que han sido derivadas al SI desde el SIR@, siguiendo un criterio técnico-informático en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A. |   |                                 |          |
| <b>CONTROL</b>  | <b>Código de versión:</b> 01  |                                 |          |
| <b>Medición desde:</b>  | 2015  |                                 |          |

Ficha nº21 - I [PC 04.13]-21. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |  |                                   |                               |
|--|--|-----------------------------------|-------------------------------|
| I.[ PC 04.13]-22   | Relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas. |                                   |                               |
| FORMULACIÓN:   | [PTMP/TPM*100]/[PTMC/TPM*100]  |                                   |                               |
| Valor límite:  | Valor objetivo:  |                                   | Periodicidad indicador: Anual |
| >=40%/60%  | Preventivo   | Correctivo                        | Periodicidad medición: Anual  |
|  | >=50%  | <=50%                             |                               |
| Responsable medición:  | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. | Responsable seguimiento: Gerencia |                               |
| Observaciones y definición de las variables:   |  |                                   |                               |
| TPM= Número de partes de trabajos de mantenimiento realizados en el ejercicio.   |  |                                   |                               |
| PTMP= Total de partes de trabajos de mantenimiento preventivo realizados en el ejercicio.  |  |                                   |                               |
| PTMC= Total de partes de trabajos de mantenimiento correctivo realizados en el ejercicio.  |  |                                   |                               |
| Nota: el indicador propuesto pretende determinar el límite técnico de eficacia de los trabajos preventivos, al aproximamos al equilibrio óptimo entre preventivo-correctivo. |  |                                   |                               |
| CONTROL  | Código de versión:02   |                                   |                               |
| Medición desde:  | 2015   |                                   |                               |

Ficha nº 22 - I. [PC 04.13]-22. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |  |                 |                                   |
|---|--|-----------------|-----------------------------------|
| I.[ PC 04.13]-23  | Porcentaje de trabajos de mantenimiento que han demandado recursos externos. |                 |                                   |
| FORMULACIÓN: (PME/TPM)*100  |  |                 |                                   |
| Valor límite:   |  | Valor objetivo: | Periodicidad indicador: Anual     |
| No procede  |  | No procede      | Periodicidad medición: Anual      |
| Responsable medición:   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.     |                 | Responsable seguimiento: Gerencia |
| Observaciones y definición de las variables:  |  |                 |                                   |
| PME= Número de partes de mantenimiento que han demandado recursos externos.   |  |                 |                                   |
| TPM= Número de partes de trabajo de mantenimiento realizados en el ejercicio.   |  |                 |                                   |
| Nota: esta nueva versión del indicador extiende la medición a todo el mantenimiento (preventivo, normativo y correctivo), y se obtiene por la suma de las mediciones parciales de la participación externa en cada uno de los distintos tipos de mantenimiento. |  |                 |                                   |
| CONTROL   | Código de versión: 04  |                 |                                   |
| Medición desde:   | 2010   |                 |                                   |

Ficha nº 23 - I. [PC 04.13]-23. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



|   |   |   |           |
|---|---|---|-----------|
| I.[ PC 04.13]-24  | Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo |   |           |
| FORMULACIÓN:  |   | $\frac{n^{\circ} RI1 \text{ con 3 o más MC semestrales}}{total RI1} \times 100$ |           |
| Valor límite:   | Valor objetivo:   | Periodicidad indicador:   | Semestral |
| No procede  | No procede  | Periodicidad medición:  | Semestral |
| Responsable medición:   | Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación  | Responsable seguimiento:  | Gerencia  |
| Observaciones: RI1= recursos instrumentales del CICT con técnico asociado. MC= Número total de incidencias y mantenimientos correctivos a atender en el semestre objeto de la medición. |   |   |           |
| CONTROL   | Código de versión: 02   |   |           |
| Medición desde:   | 2012  |   |           |

Ficha nº 24 - I. [PC 04.13]-24. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |   |   |           |
|---|---|---|-----------|
| I.[ PC 04.13]-25  | Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos |   |           |
| FORMULACIÓN:  |   | $\frac{n^{\circ} RI1 \text{ con MC}}{total RI1} \times 100$ |           |
| Valor límite:   | Valor objetivo:   | Periodicidad indicador:                                     | Anual     |
| No procede  | No procede  | Periodicidad medición:                                      | Semestral |
| Responsable medición:   | Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación                                      | Responsable seguimiento:                                    | Gerencia  |
| Observaciones: RI1= recursos instrumentales del CICT con técnico asociado. MC= Número total de incidencias y mantenimientos correctivos a atender en el semestre objeto de la medición. |   |   |           |
| CONTROL   | Código de versión: 02   |   |           |
| Medición desde:   | 2015  |   |           |

Ficha nº 25 - I. [PC 04.13]-25. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |   |                                   |          |
|---|---|-----------------------------------|----------|
| I.[ PC 04.13 ]-26   | Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte                                  |                                   |          |
| FORMULACIÓN:  | (Número incidencias resueltas en 1º nivel soporte en un ciclo/ Total incidencias-ciclo)*100 |                                   |          |
| Valor límite:   | Valor objetivo:   | Periodicidad indicador:           | Anual    |
|   |   | Periodicidad medición:            | Continua |
| Responsable medición:   | Jefa del Servicio de Informática  | Responsable seguimiento: Gerencia |          |
| Observaciones: El primer nivel de soporte se presta desde la oficina de atención al usuario |   |                                   |          |
| CONTROL   | Código de versión: 01   |                                   |          |
| Medición desde:   | 2015  |                                   |          |

Ficha nº 26 - I. [PC 04.13]-26. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|                         |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|
| <b>I.[ PC 04.13]-27</b> | Coste del mantenimiento anual por actividad.   |  |  |
| <b>FORMULACIÓN:</b>     | 1.- Coste del mantenimiento anual correctivo.<br>2.- Coste del mantenimiento anual preventivo. |  |  |



|  |  |                        |  |
|--|--|------------------------|--|
| 3.- Coste del mantenimiento anual modificativo.  |  |                        |  |
| <b>Valor límite:</b>   |  | <b>Valor objetivo:</b> |  |
| No procede   |  | No procede             |  |
| <b>Periodicidad indicador:</b>   |  | Anual                  |  |
| <b>Periodicidad medición:</b>  |  | Anual                  |  |
| <b>Responsable medición:</b>   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. |                        | <b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia |
| <b>Observaciones y definición de las variables:</b>  |  |                        |  |
| <b>Coste del mantenimiento anual correctivo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento correctivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros).  |  |                        |  |
| <b>Coste del mantenimiento anual preventivo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento preventivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, fungibles y repuestos) .  |  |                        |  |
| <b>Coste del mantenimiento anual modificativo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento modificativo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, y materiales empleados). Se desagrega se imputen a gastos corrientes (capítulo 2) e inversiones (capítulo 6). |  |                        |  |
| Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.  |  |                        |  |
| <b>CONTROL</b>   | <b>Código de versión:</b> 01   |                        |  |
| <b>Medición desde:</b>   | 2019   |                        |  |

Ficha nº 27- I [PC 04.13]- 27. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |  |                          |          |
|---|--|--------------------------|----------|
| I.[ PC 04.13]-28  | Coste del mantenimiento anual por metro cuadrado de superficie construida. |                          |          |
| FORMULACIÓN:  | Coste del mantenimiento anual/Metros cuadrados construidos*100             |                          |          |
| Valor límite:   | Valor objetivo:  | Periodicidad indicador:  | Anual    |
| No procede  | No procede   | Periodicidad medición:   | Anual    |
| Responsable medición:   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.   | Responsable seguimiento: | Gerencia |
| <b>Observaciones y definición de las variables:</b><br><b>Coste del mantenimiento anual:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros).<br><b>Superficie construida:</b> metros cuadrados totales de superficie construida medida al finalizar el año.<br><br>Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén. La superficie construida es facilitada por el Servicio de Obras. |  |                          |          |
| CONTROL   | Código de versión: 01  |                          |          |
| Medición desde:   | 2019   |                          |          |

Ficha nº 28 - I [PC 04.13]- 28. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
| <b>I.[ PC 04.13]-29</b>   | Coste medio del mantenimiento por actividad.   |                                      |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   | 1.-Coste medio del mantenimiento correctivo= Coste del mantenimiento anual correctivo/número de Partes de Trabajo correctivos realizados.<br>2.-Coste medio del mantenimiento preventivo= Coste del mantenimiento anual preventivo/número de Partes de Trabajo preventivos realizados. |                                      |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b> Anual |
| No procede  | No procede   | <b>Periodicidad medición:</b> Anual  |
| <b>Responsable medición:</b> Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. | <b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia   |                                      |

**Observaciones y definición de las variables:**

**Coste del mantenimiento anual correctivo:** importe en euros del coste efectivo del mantenimiento correctivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros).

**Coste del mantenimiento anual preventivo:** importe en euros del coste efectivo del mantenimiento preventivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, fungibles y repuestos) .

Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| <b>CONTROL</b>         | <b>Código de versión:</b> 01 |
| <b>Medición desde:</b> | 2019                         |

Ficha nº 29 - I [PC 04.13]- 29. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |   |   |                                      |
|--|---|---|--------------------------------------|
| <b>I.[ PC 04.13]-30</b>  |   | Porcentaje de realización presupuestaria del mantenimiento. |                                      |
| <b>FORMULACIÓN:</b> Créditos líquidos/Créditos presupuestados*100  |   |   |                                      |
| <b>Valor límite:</b>   |   | <b>Valor objetivo:</b>                                      | <b>Periodicidad indicador:</b> Anual |
| No procede   |   | No procede  | <b>Periodicidad medición:</b> Anual  |
| <b>Responsable</b>   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y |   | <b>Responsable</b> Gerencia          |
| <b>medición:</b>   | Vigilancia de Instalaciones.                |   | <b>seguimiento:</b>                  |
| <b>Observaciones y definición de las variables:</b>  |   |   |                                      |
| <b>Créditos liquidados:</b> importe en euros gasto realizado en el ejercicio destinado al mantenimiento, desagregado por capítulos.                                      |   |   |                                      |
| <b>Créditos presupuestados:</b> importe en euros de los créditos iniciales más las modificaciones que se realicen destinados al mantenimiento, desagregado por capítulos |   |   |                                      |
| Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.  |   |   |                                      |
| <b>CONTROL</b>   |   | <b>Código de versión:</b> 01                                |                                      |
| <b>Medición desde:</b>   |   | 2019  |                                      |

Ficha nº 30 - I [PC 04.13]- 30. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|   |   |                          |          |
|---|---|--------------------------|----------|
| I.[ PC 04.13]-31  | Relación porcentual entre el coste en mantenimiento y el valor de los activos mantenidos. |                          |          |
| FORMULACIÓN: Coste anual del mantenimiento/Valor de los activos*100.  |   |                          |          |
| Valor límite:   | Valor objetivo:   | Periodicidad indicador:  | Anual    |
| No procede  | No procede  | Periodicidad medición:   | Anual    |
| Responsable medición:   | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.                  | Responsable seguimiento: | Gerencia |
| Observaciones y definición de las variables:  |   |                          |          |
| Coste anual del mantenimiento: importe en euros del coste efectivo del mantenimiento realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros) |   |                          |          |
| Valor de los activos: importe en euros del valor global bruto de los activos mantenidos por la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.  |   |                          |          |
| Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.   |   |                          |          |
| CONTROL   | Código de versión: 01   |                          |          |
| Medición desde:   | 2019  |                          |          |

Ficha nº 31 - I [PC 04.13]- 31. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



|   |  |  |       |
|---|--|--|-------|
| <b>I.[ PC 04.13]-32</b>   |  | <b>Tiempo medio de finalización (TMF) de las órdenes de trabajo (OT) correctivas</b> |       |
| <b>FORMULACIÓN:</b>   |  | Promedio del tiempo de finalización de las OT correctivas<br>$\sum_{i=1}^n (tf_i/n)$ |       |
| <b>Valor límite:</b>  | <b>Valor objetivo:</b>   | <b>Periodicidad indicador:</b>   | Anual |
| No procede  | No procede   | <b>Periodicidad medición:</b>  | Anual |
| <b>Responsable medición:</b>  | Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. |  |       |
| <b>Responsable seguimiento:</b>   | Gerencia   |  |       |
| <b>Variables:</b>   |  |  |       |
| <p><b>Tiempo de finalización de la OT (tf):</b> días hábiles transcurridos desde la fecha de lanzamiento de la orden de trabajo (fecha de puesta en estado de ejecución) hasta la fecha de su completa finalización. Se contabilizan las órdenes cuyas fechas de lanzamiento están dentro del ejercicio. [Si ambas fechas coinciden, se computa duración 0, si se finaliza el día hábil posterior a su puesta en ejecución se computa duración 1]</p> |  |  |       |
| <p><b>Número de órdenes de trabajo finalizadas (n):</b> recuento del total de OT correctivas finalizadas en el ejercicio. Se contabilizan las órdenes cuyas fechas de lanzamiento están dentro del ejercicio.</p>   |  |  |       |
| <b>Observaciones:</b>   |  |  |       |
| <p>En un primer estadio, el indicador de TMF se desagrega por Campus (Jaén, Linares) y por tipología de la infraestructura afectada (Climatización, albañilería, Carpintería, Eléctrica, Fontanería, Jardinería, Resto). En una segunda fase, se desagrega por tipo de recurso (interno/externo) y por empresa proveedora del servicio. Posteriormente, se fijarán valores límite y objetivo.</p>   |  |  |       |
| <b>CONTROL</b>  |  | <b>Código de versión:</b> 01   |       |
| <b>Medición desde:</b>  | 2018   |  |       |
| Ficha nº 33- I. [PC 04.13]-33. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.   |  |  |       |

Ficha nº 32 - I [PC 04.13]-32. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|                              |   |  |           |
|------------------------------|---|--|-----------|
| <b>I.[ PC 04.2]-33</b>       |   | <b>Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.</b> |           |
| <b>FORMULACIÓN:</b>          |   | $\sum$ Residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.             |           |
| <b>Valor límite:</b>         | <b>Valor objetivo:</b>  | <b>Periodicidad indicador:</b>   | Anual     |
| No procede                   | No procede  | <b>Periodicidad medición:</b>  | Semestral |
| <b>Responsable medición:</b> | Técnicos de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. | <b>Responsable seguimiento:</b>  | Gerencia  |
| <b>Observaciones:</b>        |   |  |           |
| <b>CONTROL</b>               |   | <b>Código de versión:</b> 01   |           |



|                        |      |
|------------------------|------|
| <b>Medición desde:</b> | 2010 |
|------------------------|------|

Ficha nº 33 - I. [PC 04.2]-33. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

|  |  |                          |           |
|--|--|--------------------------|-----------|
| I.[ PC 04.2]-34  | Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses. |                          |           |
| FORMULACIÓN: (Nº Retiradas en plazo / Nº total retiradas) * 100  |  |                          |           |
| Valor límite:  | Valor objetivo:  | Periodicidad indicador:  | Anual     |
| >=80%  | 100%   | Periodicidad medición:   | Semestral |
| Responsable medición:  | Técnicos de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.                               | Responsable seguimiento: | Gerencia  |
| Observaciones: No computarán en el cálculo los meses de Julio y Agosto. Este indicador tendrá como excepción el Campus de Linares (semestrales). |  |                          |           |
| CONTROL  | Código de versión: 01  |                          |           |
| Medición desde:  | 2012   |                          |           |

Ficha nº 34- I [PC 04.2]-34. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



# **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO**

## **ANEXOS DEL PROCESO**

### **PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**





## ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### *Registro de legislación.*

**Tabla [Leg-PC 04]. Listado de legislación General del Proceso**

| <b>Legislación General (Leg. Ge).</b> |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
| <b>Código</b>                         | <b>Norma</b>   | <b>Proceso</b>   |
| Leg.<br>Ge.01.<br>[PC 04]             | Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades"   | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.02.<br>[PC 04]             | Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades  | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.03.<br>[PC 04]             | Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.04.<br>[PC 04]             | Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas  | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.05.<br>[PC 04]             | Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público   | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.06.<br>[PC 04]             | Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos digitales  | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.07.<br>[PC 04]             | Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, (BOE 19-01-2008) de Protección de Datos de Carácter Personal.   | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |
| Leg.<br>Ge.08.<br>[PC 04]             | Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria  | ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento |

**Tabla [Leg-PC 04]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso**

| <b>Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>Código</b>  | <b>Norma</b>   | <b>Proceso</b>   |
| Leg. Ex.01.<br>[PC 04]   | Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. BOE 23-03-2007  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.02.<br>[PC 04]   | Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad..   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. Ex.03.<br>[PC 04]   | Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.04.<br>[PC 04]   | Ley 50/1998, de 30 de diciembre. BOE 1-12-1998   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.05.<br>[PC 04]   | Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.06.<br>[PC 04]   | Ley 39/1999, de 5 de noviembre. BOE 06-11-1999   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.07.<br>[PC 04]   | Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE).   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |
| Leg. Ex.08.<br>[PC 04]   | Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía. BOJA 12/12/2002  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.09.<br>[PC 04]   | Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica (B.O.E. 304/45329)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.10.<br>[PC 04]   | Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.. BOE 13-12-2003   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. Ex.11.<br>[PC 04]   | Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social BOE 31-12-2003  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>  |
| Leg. Ex.12.<br>[PC 04]   | Ley 30/2005, de 29 de diciembre, de presupuestos Generales del Estado para el año 2006. BOE 30-12-2006   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.13.<br>[PC 04]   | Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |



|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| Leg. Ex.14.<br>[PC 04] | Ley 31/2006, de 18 de octubre. BOE 19-10-2006   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.15.<br>[PC 04] | Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía BOJA 18-12-2007  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.16.<br>[PC 04] | Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. BOE número 312 de 29/12/2007.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |
| Leg. Ex.17.<br>[PC 04] | Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>  |
| Leg. Ex.18.<br>[PC 04] | Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.19.<br>[PC 04] | Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre privacidad y las comunicaciones electrónicas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.20.<br>[PC 04] | Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |
| Leg. Ex.21.<br>[PC 04] | Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la directiva 2002/58/CE | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.22.<br>[PC 04] | Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 relativa a la eficiencia energética, por la que se modifican las Directivas 2009/125/CE y 2010/30/UE, y por la que se derogan las Directivas 2004/8/CE y 2006/32/CE.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.23.<br>[PC 04] | Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (LPI).   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |
| Leg. Ex.24.<br>[PC 04] | Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. BOE 08-08-2000   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.25.<br>[PC 04] | Ley 9/2017 de 8 noviembre de Contratos del Sector Público   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> </ul>  |



|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
|                        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. Ex.26.<br>[PC 04] | Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.27.<br>[PC 04] | Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.28.<br>[PC 04] | Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.29.<br>[PC 04] | Real Decreto-Ley 9/2005, de 6 de junio. BOE 7-06-2005   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. Ex.30.<br>[PC 04] | Real Decreto 3275/1982 de 12 de noviembre, aprueba el Reglamento sobre Condiciones Técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación. BOE 288 de 1 de diciembre 1982 | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.31.<br>[PC 04] | Real Decreto 1891/1991, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Aparatos de Rayos X. (BOE nº 3, de 3 de enero de 1992)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.32.<br>[PC 04] | Real Decreto 1942/1993 de 5 de noviembre, Seguridad Industrial por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios. BOE 14/12/93  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.33.<br>[PC 04] | Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.34.<br>[PC 04] | Real Decreto 485/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. Ex.35.<br>[PC 04] | Real Decreto 486/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.36.<br>[PC 04] | Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo.</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento.</li> </ul> |
| Leg. Ex.37.<br>[PC 04] | Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.38.<br>[PC 04] | Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo (BOE nº 124 de                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |



|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
|                        | 24 de mayo)  |   |
| Leg. Ex.39.<br>[PC 04] | Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual (BOE nº 140 de 12 de junio)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.40.<br>[PC 04] | Real Decreto 1215/1997 de 18 de julio sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.41.<br>[PC 04] | Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. (BOE nº 313, de 31 de diciembre de 1999)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.42.<br>[PC 04] | Real Decreto 1124/2000, de 16 de Junio, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de Mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.43.<br>[PC 04] | Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo.</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento.</li> </ul> |
| Leg. Ex.44.<br>[PC 04] | Real Decreto 379/2001 de 6 de abril, aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias. BOE 112, de 10 de mayo de 2001  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.45.<br>[PC 04] | Real Decreto 614/2001 de 8 de Junio, Riesgos laborales. Sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico. BOE 21/06/01  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.46.<br>[PC 04] | Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se establece el Reglamento de Protección contra las Radiaciones Ionizantes. (BOE nº 178, de 26 de julio de 2001)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.47.<br>[PC 04] | Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. BOE 26/10/2001  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.48.<br>[PC 04] | Real Decreto 842/2002 de 2 de Agosto, Energía eléctrica. Se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión y sus Instrucciones técnicas complementarias. BOE 18/09/02  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.49.<br>[PC 04] | Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. (BOE 28-02-2003) | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>    |
| Leg. Ex.50.<br>[PC 04] | Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> </ul>   |





|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
|                        | General de la Propiedad Intelectual. (B.O.E. num. 75 de 28 de marzo de 2003)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>  |
| Leg. Ex.51.<br>[PC 04] | Real Decreto 349/2003, de 21 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.52.<br>[PC 04] | Real Decreto 865/2003 de 4 de Julio, por el que se establecen los criterios higiénicosanitarios para la prevención y control de la legionelosis. BOE 18/07/03  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.53.<br>[PC 04] | Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad., en materia de coordinación de actividades empresariales. BOE 31-01-2004  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.54.<br>[PC 04] | Real Decreto 2177/2004 de 12 de Noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura. BOE 13/11/04 | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.55.<br>[PC 04] | Real Decreto 314/2006 de 17 de Marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. BOE 21/06/01  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.56.<br>[PC 04] | Real Decreto 505/2007, de 20 abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. BOE 11-05-2007   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.57.<br>[PC 04] | Real Decreto 1027/2007 de 20 de julio, Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.58.<br>[PC 04] | Real Decreto 1494/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.59.<br>[PC 04] | Real Decreto 1371/2007 - de 19 de Octubre, por el que se aprueba el documento básico «DB-HR Protección frente al ruido» del Código Técnico de la Edificación y se modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.60.            | Real Decreto 34/2007 de 15 de noviembre, de  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento</li> </ul>   |



|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| [PC 04]                | Calidad del Aire y protección de la atmosfera.<br>BOE 275 de 16 de noviembre de 2007   | Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento   |
| Leg. Ex.61.<br>[PC 04] | Real Decreto 105/2008 de 1 de febrero, regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición. BOE 38 de 13 de febrero de 2008  | ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento  |
| Leg. Ex.62.<br>[PC 04] | Real Decreto 223/2008 de 15 de febrero, aprueba el Reglamento de condiciones técnicas y garantías de seguridad en Líneas eléctricas de Alta tensión y sus Instrucciones técnicas complementarias ITC-AT01 a ITC-LAT09. BOE 68 de 19 de marzo de 2008 | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.63.<br>[PC 04] | Real Decreto 1675/2008, de 17 de octubre, modifica el RD 1371/2007. BOE 252 de 18 de octubre de 2008   | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.64.<br>[PC 04] | Real Decreto 2060/2008 de 12 de noviembre, aprueba el Reglamento de Equipos a Presión y sus Instrucciones técnicas complementarias. BOE 31 de febrero de 2009  | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.65.<br>[PC 04] | Corrección de errores al RD 2060/2008. BOE 260 de 28 de octubre de 2009  | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.66.<br>[PC 04] | Real Decreto 1890/2008 de 14 de noviembre, aprueba el Reglamento de Eficiencia energética en instalaciones de alumbrado exterior y sus Instrucciones técnicas complementarias EA-01 a EA-07. BOE 279 de 19 de noviembre de 2008                      | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.67.<br>[PC 04] | Real Decreto 1826/2009 de 27 de noviembre, modifica el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. BOE 298 de 11 de diciembre de 2009   | ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento  |
| Leg. Ex.68.<br>[PC 04] | Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.   | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.69.<br>[PC 04] | Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.   | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.70.<br>[PC 04] | Real Decreto 173/2010 de 19 de febrero, modifica Código técnico de la edificación, RD 314/2006 de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. BOE 11 de marzo de 2010                             | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.71.<br>[PC 04] | Real Decreto 105/2010, de 5 de julio, modifica RD 379/2001 y aprueba la MIE APQ9. BOE 67, de 18 de marzo de 2010   | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |
| Leg. Ex.72.<br>[PC 04] | Real Decreto 138/2011, de 4 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de seguridad para las instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias  | ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo<br>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento |



|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| Leg. Ex.73.<br>[PC 04] | RD. 1311/2012 de 14 de septiembre por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.74.<br>[PC 04] | Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.75.<br>[PC 04] | Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.76.<br>[PC 04] | Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos, y sus modificaciones posteriores   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>  |
| Leg. Ex.77.<br>[PC 04] | Ley 7/2007 de 9 de julio, gestión integrada de la calidad ambiental, BOJA 143 de 20 de julio  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>  |
| Leg. Ex.78.<br>[PC 04] | Decreto 120/1991 de 11 de julio, aprueba el Reglamento de suministro de agua domiciliario de agua en Andalucía  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.79.<br>[PC 04] | Decreto 72/1992, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía. BOJA nº 44, de 23/05/1992  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.80.<br>[PC 04] | Decreto 8/1995, de 24 de enero, aprueba el Reglamento de desinfección, desinsectación y desratización sanitarias. BOJA 26 de febrero de 1995  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.81.<br>[PC 04] | Corrección de errores al Decreto 8/1995. BOJA 81 de 6 de junio de 1995  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.82.<br>[PC 04] | Decreto 283/1995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>  |
| Leg. Ex.83.<br>[PC 04] | Decreto 287/2002 de 26 de noviembre, por el que se establecen medidas para el control y la vigilancia higiénico-sanitarias de instalaciones de riesgo en la transmisión de la legionelosis y se crea el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas de Andalucía. BOJA 07/12/02 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.84.<br>[PC 04] | Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |
| Leg. Ex.85.<br>[PC 04] | Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.86.<br>[PC 04] | Decreto 70/2009 de 31 de marzo, aprueba el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> </ul>  |





|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
|                        | agua de consumo Humano en Andalucía  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>  |
| Leg. Ex.87.<br>[PC 04] | Decreto 293/2009 de 7 de julio, aprueba el Reglamento que regula las normas para accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía. BOJA 140 de 21 de julio 2009  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.88.<br>[PC 04] | Corrección de errores al Decreto 293/2009 de 7 de julio. BOJA 219 de 10 de noviembre de 2009   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.89.<br>[PC 04] | Decreto 73/2012, de 22 marzo por el que se aprueba el Reglamento de residuos de Andalucía.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>  |
| Leg. Ex.90.<br>[PC 04] | Orden de 9 de diciembre de 1975, aprueba las Normas básicas para las instalaciones interiores de suministro de agua  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.91.<br>[PC 04] | Orden de 6 de julio de 1984, aprueba las instrucciones técnicas complementarias del Reglamento sobre Condiciones Técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación. BOE 183 de 1 de agosto 1984, y modificaciones posteriores | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.92.<br>[PC 04] | Orden de 16 de abril del 1998, seguridad industrial.- normas de procedimiento y desarrollo del real decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios y se revisa el anexo i y los apéndices del mismo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.93.<br>[PC 04] | Orden PRE/2671/2009 de 29 de septiembre, autorización para la comercializar y utilizar productos fitosanitarios, varias sustancias y microorganismos como sustancias activas. BOE 239 de 3 de octubre de 2009  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.94.<br>[PC 04] | Corrección de errores y erratas de la Orden VIV/984/2009 de 15 de abril, modifica determinadas documentos básicos del Código Técnico de la edificación. BOE 230 de 23 de septiembre de 2009  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.95.<br>[PC 04] | Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.96.<br>[PC 04] | Documento básico SU, sección 8, sobre seguridad frente al riesgo causado por la acción del rayo. Normas UNE y Normas NTE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>  |
| Leg. Ex.97.<br>[PC 04] | Documento básico HS4 y HS5, referente al Código Técnico de la Edificación según RD 1371/2007, y correcciones posteriores. BOE 25 de enero de 2008  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.98.<br>[PC 04] | Normas UNE de aplicación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>   |



|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
|                         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. Ex.99.<br>[PC 04]  | Resolución de 14 de junio de 2001 de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del acuerdo de Consejo de Ministros, de 1 de junio de 2001, por la que se aprueba el Plan Nacional de Residuos de Construcción y Demolición   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.100.<br>[PC 04] | Documento Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.101.<br>[PC 04] | Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.102.<br>[PC 04] | Acuerdo del 18 de mayo de 2007 por el que se establece el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades públicas de Andalucía.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.103.<br>[PC 04] | REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. Ex.104.<br>[PC 04] | DIRECTIVA (UE) 2016/2102 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.01.<br>[PC 04]  | Manual de Gestión del Gasto de la Universidad de Jaén  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.02.<br>[PC 04]  | Plan de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión nº 16, de 3 de marzo de 2005, BO-UJA nº 48   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>   |
| Leg. In.03.<br>[PC 04]  | Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, aprobado por Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006. BOUJA núm. 57   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.04<br>[PC 04]   | Normativa de uso del servicio web en la Universidad de Jaén  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.05.<br>[PC 04]  | Normativa para la utilización de las aulas de Informática de la Universidad de Jaén  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.06.<br>[PC 04]  | Normativa de uso del servicio correo electrónico en la Universidad de Jaén   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> </ul>  |



|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
|                        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>  |
| Leg. In.07.<br>[PC 04] | Normativa de uso del servicio de listas de correo electrónico en la Universidad de Jaén  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.08.<br>[PC 04] | Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 45, de 1 de febrero de 2011, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 38, de 6 de marzo de 2014. | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.09.<br>[PC 04] | Protocolo de actuaciones ante interrupciones de servicios TIC críticos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.10.<br>[PC 04] | Reglamento del Defensor Universitario  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |
| Leg. In.11.<br>[PC 04] | Reglamento de utilización del libro de quejas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>■ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>■ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul> |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIONES NORMATIVAS |            |                     |
|---------|-------------------|---------------------------|------------|---------------------|
|         |                   | MODIFICACIÓN NORMATIVA    | DEROGACIÓN | NUEVA INCORPORACIÓN |
| 1       | 01/02/2011        |                           |            |                     |
| 2       | 20/03/2012        | X                         | X          | X                   |
| 3       | 08/04/2013        | X                         | X          | X                   |
| 4       | 17/02/2015        |                           |            | X                   |
| 5       | 15/09/2015        | X                         | X          | X                   |
| 6       | 12/07/2016        | X                         |            | X                   |
| 7       | 27/07/2017        |                           | X          |                     |
| 8       | 08/03/2019        | X                         | X          | X                   |
| 9       | 30/06/2020        | X                         | X          | X                   |



## ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Registro de formatos

Tabla [F-PC 04]. Listado de Formatos del Proceso

| Código          | Denominación   | Proceso   | Unidad Responsable   |
|-----------------|--|---|--|
| F.[PC 04.11]-01 | Programación de Mantenimiento Preventivo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</li> </ul> |
| F.[PC 04.11]-02 | Comunicación a los afectados por las actividades programadas por la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</li> </ul> |
| F.[PC 04.11]-03 | Catálogo de programas de mantenimiento preventivo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>                   |
| F.[PC 04.11]-04 | Programa de mantenimiento preventivo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>                   |
| F.[PC 04.11]-05 | Programa de Mantenimiento Preventivo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios</li> </ul>         |
| F.[PC 04.12]-01 | Formulario Electrónico Parte de Mantenimiento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</li> </ul> |
| F.[PC 04.12]-02 | Comunicación al solicitante de cierre del proceso  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</li> </ul> |
| F.[PC 04.12]-03 | Programación de Mantenimiento Normativo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</li> </ul> |
| F.[PC 04.12]-04 | En el PC, Correo-e, conexión a red...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>  |
| F.[PC 04.12]-05 | En la conexión mediante VPN  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>  |
| F.[PC 04.12]-06 | En mi teléfono fijo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>  |
| F.[PC 04.12]-07 | En mi teléfono móvil   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>  |
| F.[PC 04.12]-08 | Otro tipo de incidencia o consulta   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>  |
| F.[PC 04.12]-09 | Formulario externo incidencia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>  |



|                 |   |   |  |
|-----------------|---|---|--|
|                 | Universidad Virtual   | mantenimiento correctivo                        |  |
| F.[PC 04.12]-10 | Formulario externo incidencia cuenta TIC  | ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo | ▪ Servicio de Informática  |
| F.[PC 04.12]-11 | Solicitud electrónica de Servicios de MC  | ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo | ▪ Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios                     |
| F.[PC 04.13]-01 | Parte de Trabajo  | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento          | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones             |
| F.[PC 04.13]-02 | Registro de actividades programadas de preventivo   | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento          | ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica                               |
| F.[PC 04.13]-03 | Aplicación informática seguimiento actuaciones mantenimiento correctivo                   | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento          | ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica                               |
| F.[PC 04.13]-04 | Comunicación de la ejecución de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con los Interesados | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento          | ▪ Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios                     |
| F.[PC 04.2]-01  | Solicitud interna retirada de residuos  | ▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos    | ▪ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. |
| F.[PC 04.2]-02  | Solicitud de retirada de residuos al gestor externo                                       | ▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos    | ▪ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. |
| F.[PC 04.2]-03  | Declaración anual residuos peligrosos   | ▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos    | ▪ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA                |
|---------|-------------------|---------------------------------------|
| 1       | 08/04/2013        | Creación del anexo                    |
| 2       | 24/02/2014        | Modificación denominación de formatos |
| 3       | 17/02/2015        | Modificación listado de formatos.     |
| 4       | 27/07/2017        | Eliminación de formato.               |



## ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC 04]. Listado de Instrucciones Técnicas del Proceso

| Código           | Denominación   | Proceso   | Unidad Responsable   |
|------------------|--|---|--|
| IT.[PC 04.1]-01  | Gestión del mantenimiento  | ■ PC 04.1 Gestión del mantenimiento                       | ■ Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios         |
| IT.[PC 04.1]-02  | Gestión de Incidencias   | ■ PC 04.1 Gestión del mantenimiento                       | ■ Servicio de Informática  |
| IT.[PC 04.1]-03  | Criterios para el cierre de Partes de Trabajo de la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones | ■ PC 04.1 Gestión del mantenimiento                       | ■ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones |
| IT.[PC 04.1]-04  | Gestión del Control de stock   | ■ PC 04.1 Gestión del mantenimiento                       | ■ Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios         |
| IT.[PC 04.1]-06  | Protocolo de funcionamiento de la Oficina de la Oficina de atención al Usuario                                     | ■ PC 04.1 Gestión del mantenimiento                       | ■ Servicio de Informática  |
| IT.[PC 04.11]-01 | Mantenimiento preventivo de los recursos instrumentales del CICT_v01 ( actualización)                              | ■ PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo | ■ Centro de Instrumentación Científico-Técnica                   |
| IT.[PC 04.12]-01 | Procedimiento “Línea VIP”  | ■ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo           | ■ Servicio de Informática  |
| IT.[PC 04.12]-02 | Mantenimiento correctivo de los recursos instrumentales del CICT_v00   | ■ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo           | ■ Centro de Instrumentación Científico-Técnica                   |
| IT.[PC 04.13]-01 | Protocolo Revisión de Mantenimiento preventivo – correctivo. Centros de transformación. ( PROT-001)                | ■ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento                    | ■ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones |
| IT.[PC 04.13]-02 | Criterios de priorización de actuaciones del Servicio  | ■ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento                    | ■ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones |
| IT.[PC 04.13]-03 | Tratamiento de incidencias durante los periodos de vigilancia externa  | ■ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento                    | ■ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones |
| IT.[PC 04.13]-04 | Climatización  | ■ PC 04.13 Ejecución del                                  | ■ Servicio de Obras,   |



|                  |   |  |  |
|------------------|---|--|--|
|                  |   | mantenimiento                                | Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                                      |
| IT.[PC 04.13]-05 | Tramitación Órdenes de Trabajo en Mantenimiento.                    | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-06 | Vigilancia Riego Pabellón   | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-07 | Criterios Actuación Mantenimiento en CPD                            | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-08 | Aplicación de tratamientos fitosanitarios                           | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-09 | Sala de Servidores  | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-10 | Sala de Congeladores  | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-11 | Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)                       | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-12 | Grupos Electrónicos   | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones                 |
| IT.[PC 04.13]-13 | Procedimiento ante interrupciones de servicios TIC críticos         | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Servicio de Informática  |
| IT.[PC 04.13]-14 | Ejecución de los trabajos de mantenimiento/Resolución de incidencia | ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento       | ▪ Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@) |
| IT.[PC 04.2]-01  | Procedimiento de gestión de residuos peligrosos                     | ▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos | ▪ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.     |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.





| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA   |
|---------|-------------------|--|
| 1       | 08/04/2013        | Creación del anexo   |
| 2       | 24/02/2014        | Inclusión de instrucciones técnicas del proceso  |
| 3       | 17/02/2015        | Inclusión de instrucciones técnicas del proceso  |
| 4       | 15/09/2015        | Inclusión de instrucciones técnicas del proceso  |
| 5       | 29/01/2016        | Revisión y actualización de instrucciones técnicas del proceso                                     |
| 6       | 12/07/2016        | Revisión y actualización de instrucciones técnicas del proceso                                     |
| 7       | 27/07/2017        | Inclusión de instrucciones técnicas del proceso  |
| 8       | 08/03/2019        | Inclusión de instrucciones técnicas del proceso y actualización Nombre del Servicio de información |
| 9       | 30/06/2020        | Revisión y actualización de instrucciones técnicas del proceso                                     |





## ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [PT-PC 04]. Listado de Procedimientos Telematizados.

| Nombre del procedimiento telematizado  | Proceso SIGC-SUA                 | Servicio SIGC-SUA   | Unidad Responsable   | Recursos de gestión                                  |
|--|----------------------------------|---|--|--|
| Solicitudes de servicios de apoyo técnico, incidencias en aulas de prácticas, solicitudes de reserva de espacios de laboratorios, consulta inventario y programa de mantenimiento preventivo | PC 04. Gestión del Mantenimiento | ▪ PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. | ▪ Servicio Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios         | ▪ Universidad Virtual                                |
| Solicitud de actuaciones de mantenimiento, instalaciones y traslados   | PC 04. Gestión del Mantenimiento | ▪ PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. | ▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones | ▪ Universidad Virtual                                |
| Solicitudes de incidencias y consultas   | PC 04. Gestión del Mantenimiento | ▪ PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. | ▪ Servicio de Informática  | ▪ Plataforma de gestión de servicios TI (Easy vista) |

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---------|-------------------|------------------------|
| 1       | 10/03/2016        | Creación del anexo     |
|         |                   |                        |
|         |                   |                        |



## **ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO**

### **PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**



## ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04.11. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO/NORMATIVO   |
| <b>Servicio prestado:</b>      | PC04-S1: Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). |
| <b>Unidad/es:</b>              | <b>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</b>  |
| <b>Fecha:</b>                  | <b>03/05/18</b>  |
| <b>Responsables:</b>           | Grupo para la mejora de los procesos de la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.          |

| Grupo de interés/Cientes-Usuario  | Fuentes de Información   | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)   | Requisito de Calidad  |
|---|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Órganos de Gobierno, y Gestión de la Universidad.</li> <li>Servicios y Unidades Administrativas</li> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.</li> <li>Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PEUJA</li> <li>Normativa reguladora de la prestación del servicio.</li> <li>Indicadores de proceso.</li> <li>Seguimiento del servicio.</li> <li>Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones.</li> </ul> | <p><b>Necesidad:</b> de dar cumplimiento a la normativa reguladora correspondiente, así como de reducir las reparaciones correctivas mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conservar y gestionar las infraestructuras de los Campus atendiendo a criterios de sostenibilidad, seguridad y Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. 1</li> <li>Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).</li> <li>Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)</li> <li>Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5).</li> <li>Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (2, 4, 5).</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Requisitos legales que aplican, desde los diferentes ámbitos institucionales, al mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos.</b></li> <li><b>Informar, con anticipación de 7 días, de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria.</b></li> <li><b>Incluir criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento.</b></li> </ol> |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>gestión medioambiental.</p> <p>6. Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.</p> <p>7. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p> <p>8. Sociedad en general.</p> <p>9. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.</p> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (2, 4).</li><li>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3, 4, 9)</li><li>▪ Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4)</li><li>▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (2, 4)</li><li>▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3, 4).</li><li>▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).</li><li>▪ Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4)</li></ul> |  |
|---|--|--|--|



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04.12 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO   |
| <b>Servicio prestado:</b>      | PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.  |
| <b>Unidad/es:</b>              | <b>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</b>   |
| <b>Fecha:</b>                  | <b>03/05/18</b>   |
| <b>Responsables:</b>           | Grupo para la mejora de los procesos de la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones   |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario   | Fuentes de Información  | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)   | Requisito de Calidad   |
|---|---|---|--|
| 1. Servicios y Unidades Administrativas<br>2. Miembros de la Comunidad universitaria.<br>3. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.<br>4. Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental.<br>5. Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.<br>6. Otros usuarios externos y visitantes | <ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa reguladora de la prestación del servicio.</li> <li>Indicadores de proceso.</li> <li>Seguimiento del servicio.</li> <li>Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones.</li> </ul> | Necesidad: de mantener la funcionalidad de los edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).</li> <li>Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)</li> <li>Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5).</li> <li>Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (2, 4, 5).</li> <li>Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (2, 4).</li> <li>Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3, 4, 9)</li> <li>Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4)</li> <li>Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (2, 4)</li> <li>Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3, 4).</li> <li>Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).</li> <li>Adecuación de la tecnología de</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos.</b></li> <li><b>Minimizar la interferencia del mantenimiento en la actividad universitaria, asegurando las comunicaciones a los usuarios afectados.</b></li> </ul> |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén. |  | información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4) |  |
| 8. Sociedad en general.   |  |  |  |
| 9. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.                               |  |  |  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04.13 EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO  |
| <b>Servicio prestado:</b>      | PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.   |
| <b>Unidad/es:</b>              | <b>Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones</b>   |
| <b>Fecha:</b>                  | <b>03/05/18</b>   |
| <b>Responsables:</b>           | Grupo para la mejora de los procesos de la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones   |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. |

| Grupo de interés/Cientes-Usuario  | Fuentes de Información  | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)  | Requisito de Calidad   |
|---|---|--|--|
| 1. Órganos de Gobierno, y Gestión de la Universidad.<br>2. Servicios y Unidades Administrativas<br>3. Miembros de la Comunidad universitaria.<br>4. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.<br>5. Empresas concesionarias para la prestación de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones.</li> <li>Seguimiento del servicio.</li> <li>Reuniones.</li> <li>Normativa reguladora de la prestación del servicio.</li> <li>Indicadores de proceso.</li> </ul> | Necesidad: la subsanación de las incidencias detectadas en los edificios, instalaciones y equipamiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>Acierto y precisión, ausencia de errores. ((1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5).</li> <li>Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (2, 3)</li> <li>Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1, 2, 3, 4, 5)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.</b></li> <li><b>Consideración de los aspectos ambientales en la ejecución del mantenimiento.</b></li> <li><b>Cualificación del personal técnico acorde a regulación.</b></li> </ul> |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>▪ Prestación de un servicio rápido. (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3).</li> <li>▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuários. (1, 2, 3, 4, 5)</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | <b>PC04</b> Gestión del mantenimiento<br><b>[PC04.11]</b> Gestión del mantenimiento preventivo<br><b>[PC04.12]</b> Gestión del mantenimiento correctivo<br><b>[PC04.13]</b> Ejecución del mantenimiento  |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Realización de actividades técnicas y de gestión necesarias para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad   |
| <b>Unidad/es:</b>              | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios   |
| <b>Fecha:</b>                  | Marzo 2018   |
| <b>Responsables:</b>           | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | Proceso de revisión y mejora<br>Informe del ciclo anual de gestión del proceso<br>Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo<br>Cuadro de indicadores asociados<br>Estudio y modificación de encuestas<br>Informe anual de resultados de encuestas<br>Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

|                           |  |   |                      |
|---------------------------|--|---|----------------------|
| <b>Proceso:</b>           | PC 04.11. Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo   |   |                      |
| <b>Servicio prestado:</b> | PC 04-S1 Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). |   |                      |
| <b>Unidad/es:</b>         | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios   |   |                      |
| <b>Fecha:</b>             | Noviembre 2018   |   |                      |
| <b>Grupo de</b>           | <b>Fuentes de Información</b>  | <b>Necesidades y Expectativas (atributos de</b> | <b>Requisitos de</b> |



| interés/Cientes-Usuario  |   | calidad)  | calidad  |
|--|---|---|--|
| 1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.<br>2. Servicios y unidades administrativas.<br>3. PDI.<br>4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.<br>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento del Servicio.</li> <li>• Indicadores del proceso</li> <li>• Quejas/sugerencias /felicitaciones.</li> <li>• Encuestas post-servicio y de satisfacción.</li> </ul> | <p><u>Necesidad:</u> Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución correcta del mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>2. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)</li> <li>3. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>4. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos realizados. [3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>5. Planificación de la realización de la ejecución de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)</li> <li>6. Seguimiento y control del estado y mantenimiento de los equipos. [2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> </ol> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés []</p> <p>Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 2&gt;1&gt;4</p> | <p>- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo. [3,4 y 5]</p> <p>- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UDTL en el 100% del equipamiento científico técnico catalogado. [3.4 y 5]</p> |

|                                  |  |  |                              |
|----------------------------------|--|--|------------------------------|
| <b>Proceso:</b>                  | PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo  |  |                              |
| <b>Servicio prestado:</b>        | PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. |  |                              |
| <b>Unidad/es:</b>                | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios   |  |                              |
| <b>Fecha:</b>                    | Noviembre 2018   |  |                              |
| <b>Grupo de interés/Cientes-</b> | <b>Fuentes de Información</b>  | <b>Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)</b> | <b>Requisitos de calidad</b> |





| Usuario  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| 1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.<br>2. Servicios y unidades administrativas.<br>3. PDI.<br>4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.<br>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén. | 1. Seguimiento del Servicio.<br>2. Indicadores del proceso<br>3. Quejas/sugerencias /felicitaciones.<br>4. Encuestas post-servicio y de satisfacción. | <p><u>Necesidad:</u> Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión correcta del mantenimiento correctivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)</li> <li>Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos correctivos. [3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)</li> <li>Seguimiento y control del estado y mantenimiento de los equipos. [2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> </ol> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés []</p> <p>Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 2&gt;1&gt;4</p> | - Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.<br>[1,2,3,4 y 5] |

| <b>Servicio prestado:</b>              | PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. |  |                       |
|--|---|--|-----------------------|
| <b>Unidad/es:</b>                      | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios  |  |                       |
| <b>Fecha:</b>                          | Noviembre 2018  |  |                       |
| Grupo de interés/Cientes-Usuario       | Fuentes de Información  | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)                          | Requisitos de Calidad |
| 1. Órganos de gobierno y gestión de la | 1. Seguimiento del Servicio.  | <u>Necesidad:</u> Poner a disposición de los usuarios/clientes los equipos | .                     |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>Universidad.</p> <p>2. Servicios y unidades administrativas.</p> <p>3. PDI.</p> <p>4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.</p> <p>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p> | <p>2. Indicadores del proceso</p> <p>3. Quejas/sugerencias /felicitaciones.</p> <p>4. Encuestas post-servicio y de satisfacción.</p> | <p>adecuadamente mantenidos para asegurar su correcta operatividad.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión correcta de los programas de mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)</li> <li>Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Accesibilidad telemática a base de datos de consulta del programa de mantenimiento preventivo [3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)</li> </ol> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés []</p> <p>Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 2&gt;1&gt;4</p> | <p>- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado. [1,2,3,4 y 5]</p> <p>- Cumplimiento del 85% de las actuaciones de mantenimiento preventivo en fecha. [3,4 y 5]</p> |
|--|--|---|--|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | <p>PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO:</p> <p>PC 04.11 Gestión de mantenimiento preventivo/normativo.</p> <p>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.</p> <p>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.</p>   |
| <b>Servicio prestado:</b>      | <p>- Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).</p> <p>- Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.</p> <p>- Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.</p> |
| <b>Unidad/es:</b>              | Servicio de Informática   |
| <b>Fecha:</b>                  | 10 de abril del 2018  |
| <b>Responsables:</b>           | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad del Servicio de Informática   |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso)   |



| Grupo de interés/Clientes-Usuario  | Fuentes de Información   | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)  | Requisito de Calidad  |
|--|--|--|---|
| 1. Órganos de gobierno de la Universidad.<br>2. Servicios y Unidades administrativas.<br>3. Miembros de la comunidad universitaria.<br>4. Proveedores externos para el mantenimiento de servicios TIC.<br>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Directrices de la Dirección</li><li>• Encuestas de satisfacción generales y post-servicio</li><li>• Quejas/sugerencias/felicitaciones</li><li>• Seguimiento del proceso</li><li>• Indicadores del proceso</li><li>• Reuniones y Grupos Focales</li></ul> | <p><b>Fiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acierto y precisión, ausencia de errores.</li><li>• Prestación del servicio de forma correcta.</li><li>• Metodología de trabajo para ofrecer el servicio.</li></ul> <p><b>Tangibilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios.</li><li>• Adecuación de la tecnología de soporte para la realización del servicio.</li></ul> <p><b>Capacidad de respuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a.</li><li>• Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda del usuario.</li></ul> <p><b>Seguridad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Idoneidad de la información aportada por el personal de la Unidad.</li><li>• El comportamiento del personal de la Unidad transmite confianza a sus clientes/usuarios.</li><li>• Amabilidad en el trato al usuario.</li></ul> <p><b>Empatía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Receptividad ante los problemas o situación personal del usuario.</li><li>• Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.</li><li>• Facilidad para contactar o acceder al profesional de referencia.</li><li>• Accesibilidad de horarios.</li><li>• Adecuación del servicio a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios.</li></ul> <p><b>Información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Difusión y cantidad de información sobre el servicio</li><li>• Facilidad de acceso a la información</li></ul> <p><b>Participación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fomento en la participación del servicio</li><li>• Adecuación de los medios para la participación</li></ul> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO.</li><li>2. Disponibilidad de los servicios según los compromisos establecidos.</li><li>3. Cumplimiento de los tiempos de respuesta en los servicios demandados según los compromisos establecidos.</li></ol> |



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04. Gestión del mantenimiento<br>PC 04.1 Gestión del mantenimiento<br>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo<br>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo<br>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos  |
| <b>Unidad/es:</b>              | Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)   |
| <b>Fecha:</b>                  | Octubre 2018  |
| <b>Responsables:</b>           | Equipo de mejora de procesos del CICT   |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés.<br>Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.                 |

| Grupo de interés/Cientes-Usuario                              | Fuentes de Información  | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)  | Requisito de Calidad  |
|---|---|--|---|
| ▪ 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén. | ▪ Directrices de dirección.   | ▪ Disponer de equipamiento científico bien mantenido para asegurar su disponibilidad y alargar su vida útil.         | ▪ 1.1. Equipamiento científico disponible para su uso.<br>▪ 1.2. Cumplir requerimientos normativos.   |
| ▪ 2. Grupos de investigación y usuarios internos y externos.  | ▪ Solicitudes.<br>▪ Encuestas.<br>▪ Reuniones globales.<br>▪ Indicadores del proceso. | ▪ Resolución de incidencias/averías.<br>▪ Confianza en el estado del equipo.<br>▪ Fiabilidad de los datos obtenidos. | ▪ 2.1. Ejecución de un adecuado mantenimiento preventivo, cumpliendo al menos al 93% las actividades de mantenimiento preventivo programadas.<br>▪ 2.2. Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado, resolviéndose en un plazo inferior a 10 días hábiles al menos el 70% de las incidencias/averías (en RI1 y siempre y cuando no se requiera la presencia de SAT externos). |



|                         |  |
|-------------------------|--|
| Proceso:                | PC 04.2 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS   |
| Servicio prestado:      | Control y gestión de la retirada de residuos peligrosos  |
| Unidad/es:              | TPREMAS  |
| Fecha:                  | Octubre/2018   |
| Responsables:           | Equipo Calidad PREMAS  |
| Seguimiento y revisión: | Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario   | Fuentes de Información   | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)   | Requisito de Calidad  |
|---|--|---|---|
| 1. Estructura de la Universidad:<br>Facultades y Escuelas, y Departamentos, Centros e institutos, estructuras para la investigación.<br>2. Servicios y Unidades administrativas.<br>3. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.<br>4. Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental. | <ul style="list-style-type: none"><li>Seguimiento del servicio</li><li>Normativa reguladora de la prestación</li><li>Quejas /Sugerencias/ Felicitaciones</li><li>Encuestas de satisfacción</li></ul> | <b>Necesidad:</b><br><br>Retirada periódica y a demanda de los residuos peligrosos generados por las unidades productoras. (1,2,3,4)<br><br><b>Atributos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2)</li><li>Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. ( 3)</li><li>Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1,2,3)</li><li>Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio (1,2,3)</li><li>Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1,2,3)</li><li>Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio (1,2)</li></ul> | Asegurar el tratamiento de los residuos peligrosos mediante su cesión a empresa gestora autorizada conforme a la ley. (1,2,3,4)<br><br>Información de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento (1,2,3,4)<br><br>Informar a las autoridades competentes sobre los residuos peligrosos conforme a la ley establece (3,4)<br><br>100% de la retirada de residuos peligrosos de las unidades productoras en el plazo máximo de 2 meses en el Campus Las Lagunillas y 6 meses en el Campus Científico Tecnológico Linares |



|  |  |   |           |
|--|--|---|-----------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado (1,2)</li><li>▪ Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio (1,2)</li><li>▪ Adecuación de los canales de comunicación y Tecnología TIC de soporte para la información (1,2)</li></ul> | (1,2,3,4) |
|--|--|---|-----------|

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA   |
|---------|-------------------|--|
| 1       | 08/04/2013        | Creación del anexo   |
| 2       | 15/09/2015        | Modificación atributos de calidad del proceso de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación. |
| 3       | 10/05/2018        | Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015  |
| 4       | 08/03/2019        | Revisión Anexo   |



## ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | <b>PC 04 Gestión del Mantenimiento</b>  |
| <b>Servicios prestados:</b>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PC04-S1: Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).</li> <li>2. PC04-S2: Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.</li> <li>3. PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento</li> </ol> |
| <b>Unidad/es:</b>              | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones  |
| <b>Fecha:</b>                  | <b>03/05/2008.</b>  |
| <b>Responsables:</b>           | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones y resto de unidades implicadas en el proceso de gestión del mantenimiento  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.   |

|                          | <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
|--------------------------|---|---|
| <b>FACTORES INTERNOS</b> | <p>F1.- Estado de madurez de la gestión por procesos del sistema de gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>F2.- Mayor concienciación de la comunidad universitaria en sostenibilidad medioambiental.</p> <p>F3.- Alianzas con proveedores de servicios de mantenimiento preventivo, normativo y correctivo.</p> <p>F4.- Aplicativos para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.</p> | <p><b>D1.- Los criterios de sostenibilidad planteados en la línea estratégica RS23 (Conservar y gestionar las infraestructuras de los Campus atendiendo a criterios de sostenibilidad, seguridad y Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.) no se encuentra contemplada en el SIGC-SUA.</b></p> <p>D2.- Falta de adaptación de los recursos humanos, materiales, financieros para afrontar cambios normativos e imprevistos sobrevenidos.</p> <p>D3.- No disponer de una gestión del mantenimiento del equipamiento de investigación en Departamentos.</p> <p>D4.- Insuficiente control y seguimiento de trabajos de empresas externas.</p> <p>D5.- Escasa concienciación de los usuarios en el uso adecuado de infraestructuras, instalaciones y equipamientos.</p> <p>D6.- No disponer de un Plan de renovación tecnológica.</p> |
|                          | <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>   |
| <b>FACTORES EXTERNOS</b> | <p>O1.- Concienciación general de la sociedad en sostenibilidad medioambiental y PREMAs (Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.).</p> <p>O2.- La introducción de criterios de sostenibilidad en la nueva LCSP (Ley de Contratos de los Servicios Públicos).</p> <p>O3.- Implantación de un nuevo aplicativo</p>   | <p>A1.- Exclusividad de proveedores en el mantenimiento de software y equipamiento científico.</p> <p>A2.- Cambios normativos.</p> <p>A3.- Obsolescencia programada por innovación tecnológica.</p> <p>A4.- Excesiva dependencia de financiación externa para adquisición y renovación de equipamiento para I+D+i.</p> <p>A5.- Influencia del cambio climático en el mantenimiento de infraestructuras.</p>   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | de Gestión del Mantenimiento (GMAO).<br>04.- Convocatorias de financiación de equipamiento de I+D+i. |  |
|--|--|--|

Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04. Gestión del mantenimiento<br>PC 04.1 Gestión del mantenimiento<br>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo<br>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo<br>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos  |
| <b>Unidad/es:</b>              | Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)   |
| <b>Fecha:</b>                  | rev02_Febrero2020<br>rev01_Septiembre 2019  |
| <b>Responsables:</b>           | Equipo de mejora de procesos del CICT   |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés.<br>Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.                 |

Tabla nº 2. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

|                          | <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>  |
|--------------------------|--|---|
| <b>FACTORES INTERNOS</b> | 1.- Madurez de la gestión por procesos en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.<br>2.- Capacidad técnica, implicación y motivación para prestar servicios de apoyo científico-técnico.<br>3.- Aplicativos para la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.<br>4.- Documentación de consulta para usuarios donde se delimitan los servicios prestados, se identifican los datos y materiales a aportar. | 1.- Dificultad de adaptación de recursos humanos para mantener el nivel y ampliar la prestación de servicios con los recursos científicos actuales.<br>2.- Elevada variabilidad de opciones y necesidades en la prestación de servicios con un mismo recurso.<br>3.- Estructura informática de complejo mantenimiento para facilitar el suministro y tratamiento de datos a los usuarios.   |
|                          | <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>   |
| <b>FACTORES EXTERNOS</b> | 1.- Convocatorias externas de personal técnico de apoyo.<br>2.- Disponibilidad de una estrategia para detectar y evaluar necesidades de nuevo equipamiento I+D+i de los grupos de interés, y establecimiento de criterios para incorporarse al CICT.<br>3.- Convocatorias de financiación externas para la renovación/ampliación del equipamiento CICT.<br>4.- Creación de la nueva Área de Ingeniería y Computación científica en el CICT.        | 1.- Cambios, a menudo rápidos y frecuentes, en el uso del equipamiento científico, según los estudios, las muestras...<br>2.- Ampliación del parque de recursos en base a necesidades de los investigadores, sin reflejarse en incrementos de recursos humanos.<br>3.- Excesiva dependencia de financiación externa para la adquisición y renovación de equipamiento I+D+i.<br>4.- Externalización de la administración y mantenimiento de la estructura informática precisa para el suministro y tratamiento de datos.<br>5.- Dificultad para encontrar personas |





|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | cualificadas para suplir bajas en el personal técnico CICT.<br>6.- Baja programada de la Directora Técnica |
|--|--|--|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO:<br>PC 04.11 Gestión de mantenimiento preventivo/normativo.<br>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.<br>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.   |
| <b>Servicio prestado:</b>      | - Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).<br>- Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.<br>- Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. |
| <b>Unidad/es:</b>              | Servicio de Informática  |
| <b>Fecha:</b>                  | 10 de abril del 2018   |
| <b>Responsables:</b>           | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad del Servicio de Informática  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso)  |

|                           | FORTALEZAS*   | DEBILIDADES  |
|---------------------------|---|--|
| <b>FACTORES INTERNOS*</b> | <p>F1.- Estado de madurez de la gestión por procesos del sistema de gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>F2.- Aplicativos para la gestión del mantenimiento.</p> <p>F3.- Alta disponibilidad de los servicios críticos.</p> <p>F4.- Catálogo de servicios TIC alineado con CRUE.</p> <p>F5.- Alta satisfacción de los usuarios en la gestión de incidencias.</p> | <p>D1.- Falta de recursos humanos para afrontar cambios normativos, demandas e imprevistos sobrevenidos.</p> <p>D2.- Insatisfacción del personal del Servicio en determinados apartados de la encuesta de clima laboral.</p> <p>D3.- No disponer de un Plan de renovación tecnológica plurianual.</p> <p>D4.- Demoras en la revisión de documentación de los servicios TIC.</p> <p>D5.- Ausencia de procedimiento para la gestión de cambios en los servicios.</p> |
|                           | OPORTUNIDADES   | AMENAZAS   |
| <b>FACTORES EXTERNOS*</b> | <p>O1.- Alianzas con proveedores de servicios de mantenimiento preventivo, normativo y correctivo.</p>  | <p>A1.- Dependencia de proveedores.</p> <p>A2.- Impacto en TI de los cambios normativos.</p>   |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | O2.- Comité de Estrategia TI.               | A3.- Obsolescencia programada por innovación tecnológica.                           |
|  | O3.- Comité de Seguridad de la Información. | A4.- Escasa concienciación de los usuarios en el uso adecuado de los servicios TIC. |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | <b>PC04</b> Gestión del mantenimiento<br><b>[PC04.11]</b> Gestión del mantenimiento preventivo<br><b>[PC04.12]</b> Gestión del mantenimiento correctivo<br><b>[PC04.13]</b> Ejecución del mantenimiento  |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Realización de actividades técnicas y de gestión necesarias para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad   |
| <b>Unidad/es:</b>              | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios   |
| <b>Fecha:</b>                  | Marzo 2018   |
| <b>Responsables:</b>           | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | Proceso de revisión y mejora<br>Informe del ciclo anual de gestión del proceso<br>Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo<br>Cuadro de indicadores asociados<br>Estudio y modificación de encuestas<br>Informe anual de resultados de encuestas<br>Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

|  | FORTALEZAS*   | DEBILIDADES   |
|--|---|---|
|  | <b>FACTORES INTERNOS*</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia del personal técnico en la resolución o gestión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo.</li> <li>2. Diversidad de especialidades profesionales.</li> <li>3. Alta cualificación del personal técnico.</li> <li>4. Capacidad de autoformación ante el amplio catálogo de equipos y actualización de los mismos.(Control de Stock)</li> <li>5. Existencia de una planificación del mantenimiento preventivo que puede ser consultada por nuestros clientes y/o usuarios.</li> <li>6. Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes.</li> <li>7. Gestión informatizada de los partes de trabajo. (PETRUS).</li> <li>8. Página Web intuitiva.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indeterminación de los servicios que se prestan.</li> <li>2. Problemas de competencia y coordinación entre técnicos del mismo departamento</li> <li>3. Tiempo excesivo de respuesta en la ejecución del mantenimiento.</li> <li>4. Falta de autonomía suficiente para realizar nuestro trabajo.</li> <li>5. Posibles problemas derivados de la planificación debido a los planes establecidos y su posible solapamiento con otras actividades que puedan surgir.</li> <li>6. Inadecuada comunicación con los clientes.</li> </ol> |
|  | OPORTUNIDADES   | AMENAZAS  |
|  | <b>FACTORES EXTERNOS*</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de empresas que prestan todo tipo de servicios complementarios.</li> <li>2. Crecimiento a través de una mayor oferta de</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El procedimiento extenso hace que las necesidades externas para el mantenimiento se retrasen.</li> </ol>  |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Servicios.  | 2. Conflictos de competencia y escasa coordinación entre unidades y servicios                     |
|  | 3. Aprovechamiento de relaciones entre técnicos de distintos servicios, tanto desde un Plano profesional como personal. | 3. Solicitud de servicios por parte de otros Servicios y/o Unidades que no son nuestros clientes. |
|  | 4. Innovaciones tecnológicas.   | 4. Recursos inadecuados en materia de formación.  |
|  | 5. Optimización de los recursos ofrecidos por los distintos servicios de la Universidad.                                | 5. Insuficiente e inadecuado espacio en relación con las necesidades profesionales.               |
|  | 6. Financiación consolidada (Presupuestos MC)   | 6. Comunicación inadecuada o deficiente en tiempo y/o forma.                                      |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04.2 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS   |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Control y gestión de la retirada de residuos peligrosos  |
| <b>Unidad/es:</b>              | PREMAS   |
| <b>Fecha:</b>                  | Marzo/2018   |
| <b>Responsables:</b>           | Equipo Calidad TPREAMAS  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. |

|  | DEBILIDADES  | FORTALEZAS   |
|--|--|--|
|  | 1.- No exclusividad y dedicación compartida por parte del personal técnico responsable del proceso con otras tareas dentro del Servicio de Prevención, lo que impide una mayor dedicación y atención del proceso.<br>2. Desconocimiento del procedimiento por parte de los nuevos investigadores/productores | 1. Nueva herramienta informática en el Campus Virtual para la Gestión de Residuos Peligrosos<br>2. Madurez del procedimiento del Gestión de Residuos, especialmente para el personal técnico y productor de plantilla.<br>3. Almacén temporal de residuos peligrosos en ambos Campus<br>3. Disponibilidad y ágil procedimiento para la adquisición de contenedores para reponer por parte de los productores en el Almacén del Campus Las Lagunillas |
|  | AMENAZAS   | OPORTUNIDADES  |
|  | 1.- Cambios normativos en materia medioambiental<br>2.- Cambios en la documentación y procedimientos de las comunicaciones obligatorias a realizar ante las distintas entidades con competencias medioambientales.   | 1.- Alianza con Empresa concesionaria de la Gestión medioambiental de gestión de residuos peligrosos.<br>2.- Benchmarking con otras universidades españolas.   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA            |
|---------|-------------------|-----------------------------------|
| 1       | 10/05/2018        | Creación del anexo                |
| 2       | 28/03/2019        | Modificación de Anexo VII de UDTL |
| 3       | 30/06/2020        | Modificación de Anexo VII de CICT |
|         |                   |                                   |



## ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | <b>PC 04 Gestión del Mantenimiento</b>  |
| <b>Servicio prestado:</b>      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PC04-S1: Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).</li> <li>2. PC04-S2: Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.</li> <li>3. PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento</li> </ol> |
| <b>Unidad/es:</b>              | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones  |
| <b>Fecha:</b>                  | <b>03/05/2008.</b>  |
| <b>Responsables:</b>           | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones y resto de unidades implicadas en el proceso de gestión del mantenimiento  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.   |

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

| RESULTADO PROCESO   | RIESGOS/OPORTUNIDADES  | ACCIONES  |
|---|--|---|
| <b>Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.</b> | <b>1.-Riesgo:</b> Falta de disponibilidad de recursos humanos (internos y externos) para atender las incidencias.<br>Detectado: DAFO. Debilidad D2<br>Efecto potencial: La falta de personal técnico para atender las averías puede afectar al desempeño de las actividades universitarias y, en elementos críticos, incrementar los daños en los activos. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acción:</b> Establecer criterios de criticidad de la incidencia.</li> <li>2. <b>Acción:</b> Adaptar aplicativo software para incluir criticidad</li> <li>3. <b>Acción:</b> Modificación del proceso para incluir criticidad</li> <li>4. <b>Acción:</b> Análisis de incidencias resueltas, una vez implantadas las acciones anteriores, según criticidad.</li> </ol> Modificar las consecuencias. |
| <b>Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.</b> | <b>2.-Riesgo:</b> Falta de disponibilidad de recursos materiales para atender las incidencias.<br>Detectado: DAFO. Debilidad D2<br>Efecto potencial: La falta de repuestos y fungibles para atender las averías puede imposibilitar la reparación con la celeridad requerida, afectando al desempeño de las actividades universitarias .                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acción:</b> Disponer de un sistema de gestión de stock de repuestos.</li> </ol> Modificar las consecuencias  |
| <b>Criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento</b>                                | <b>3.- Riesgo:</b> Incumplimiento del Plan Estratégico respecto a los criterios de sostenibilidad, seguridad y PREMAS en el mantenimiento de las infraestructuras de los Campus.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acción:</b> Establecimiento de criterios de sostenibilidad, seguridad y PREMAS en la gestión del mantenimiento</li> </ol>  |



| RESULTADO PROCESO   | RIESGOS/OPORTUNIDADES  | ACCIONES  |
|---|--|---|
|   | Detectado: DAFO. Debilidad D1.<br>Efecto potencial: No conformidad al SIGC-SUA asociado a requisitos de calidad  | Eliminar la fuente del riesgo   |
| Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos. | <b>4.- Riesgo:</b> Interrupción del suministro eléctrico.<br>Detectado: Análisis de causa-efecto.<br>Efecto potencial: Daños en elementos críticos de las instalaciones de la UJA. | <b>1. Acción:</b> Programa para garantizar el suministro eléctrico complementario en los edificios de la UJA<br>Modificar las consecuencias |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Proceso:                | PC 04. Gestión del mantenimiento<br>PC 04.1 Gestión del mantenimiento<br>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo<br>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo<br>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento |
| Servicio prestado:      | Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos  |
| Unidad/es:              | Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)   |
| Fecha:                  | rev03_Febrero2020<br>rev02_Septiembre 2019  |
| Responsables:           | Equipo de mejora de procesos del CICT   |
| Seguimiento y revisión: | Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés.<br>Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.                 |

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

| RESULTADO PROCESO   | RIESGOS/OPORTUNIDADES   | ACCIONES  |
|---|---|---|
| <b>Resultado Esperado:</b><br>Ampliación de la cartera de servicios y de los usuarios del CICT por la creación de una nueva Área. | <b>1.-Oportunidad:</b> Creación de una nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT.<br><b>Detectado:</b> Objetivos programa electoral del rector<br><b>Efecto potencial:</b> Dar cobertura a un mayor número de investigadores UJA<br><b>Evaluación del riesgo:</b><br>Valoración del efecto/impacto= 4,<br>Valoración de la probabilidad= 5<br>Nivel de oportunidad=20. | <b>1.1. Acción:</b> Trabajar con el Vicerrectorado de Investigación y la Gerencia en diseñar una hoja de ruta, planificando hitos con fechas.<br><b>1.2. Acción:</b> Trabajar con el Vicerrectorado en elaborar normativa para la regulación de esos nuevos servicios de apoyo a la investigación dentro del modelo SCAI.<br><b>1.3. Acción:</b> Trabajar con el Vicerrectorado para que se comunique adecuadamente esta ampliación de servicios de los SCAI.<br><b>1.4. Acción:</b> Trabajar con el Vicerrectorado para integrar equipos y servicios del Fablab (Laboratorio de Prototipado).<br><b>1.5. Acción:</b> Trabajar con el Vicerrectorado para integrar clústeres científicos. |
| <b>Resultado Esperado:</b><br>Incremento del tiempo   | <b>2.-Riesgo:</b> Necesidad de participar en el proceso de instalación y puesta en marcha   | <b>2.1. Acción:</b> Apoyarnos en los técnicos temporales para mantener los tiempos de   |



| RESULTADO PROCESO  | RIESGOS/OPORTUNIDADES  | ACCIONES   |
|--|--|--|
| de finalización de servicios a demanda   | de nuevos equipos que se van a incorporar al parque de recursos de CICT<br><b>Detectado:</b> DAFO rev02- Debilidad 1, Amenaza 2.<br><b>Efecto potencial:</b> Menor disponibilidad de tiempo de algunos técnicos para la prestación de servicios.<br><b>Evaluación del riesgo:</b><br>Valoración del efecto/impacto= 3<br>Valoración de la probabilidad= 5<br>Nivel de riesgo= 15. A- Riesgo inaceptable  | respuesta.   |
| <b>Resultado esperado:</b><br>Cese temporal de la prestación de servicios por bajas del personal técnico               | <b>3.- Riesgo:</b> Elevada especialización del personal técnico CICT, que hace muy difícil su sustitución temporal.<br><b>Detectado:</b> DAFO rev02: Amenaza 5, Debilidad 1.<br><b>Efecto potencial:</b> Imposibilidad para prestar ciertos servicios y mantener ciertos recursos CICT.<br><b>Evaluación del riesgo:</b><br>Valoración del efecto/impacto= 5<br>Valoración de la probabilidad= 4<br>Nivel de riesgo= 20 -A. Riesgo inaceptable   | <b>3.1. Acción:</b> Probar con los técnicos temporales si la diversificación de tareas y niveles en la plantilla técnica puede ser una opción para resolver, desde dentro, las bajas de personal técnico CICT.   |
| <b>Resultado Esperado:</b><br>Cambios en ubicación y/o modos de prestación de servicios y en las medidas de prevención | <b>4.-Riesgo:</b> Clasificación europea del polvo de sílice como cancerígeno<br><b>Detectado:</b> Conversación e Informe Preliminar del Técnico de Higiene Industrial<br><b>Efecto potencial:</b> Posible influencia en la ubicación y modo de prestación de servicios de algunos equipos de corte y molienda de materiales duros.<br><b>Evaluación del riesgo:</b><br>Valoración del efecto/impacto=3<br>Valoración de la probabilidad= 5<br>Nivel de riesgo=15.- A- Riesgo inaceptable | <b>4.1. Acción:</b> Solicitar actuaciones al servicio de prevención recogidas en el Informe preliminar.<br><b>4.2. Acción:</b> De acuerdo con el informe preliminar, habrá que trabajar individualmente en esa dependencia, lo que habrá de tenerse en cuenta en GSYA. |
| <b>Resultado esperado:</b><br>Sustituir temporalmente a la Directora Técnica   | <b>5.- Riesgo:</b> Baja temporal programada de la Directora Técnica.<br><b>Detectado:</b> DAFO rev02- Amenaza6<br><b>Efecto potencial:</b> Minimizar impacto en el normal devenir de los SCAI.<br><b>Evaluación del riesgo:</b><br>Valoración del efecto/impacto=3<br>Valoración de la probabilidad= 5<br>Nivel de riesgo=15. A- Riesgo inaceptable  | <b>5.1. Acción:</b> Elegir la fecha que menos interferencia pueda generar para los SCAI.<br><b>5.2. Acción:</b> Formar al sustituto en las tareas habituales.<br><b>5.3. Acción:</b> Reducir la carga de trabajo como técnico del Director interino.                   |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO:<br>PC 04.11 Gestión de mantenimiento preventivo/normativo.<br>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.<br>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.   |
| <b>Servicio prestado:</b>      | - Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).<br>- Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.<br>- Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. |
| <b>Unidad/es:</b>              | Servicio de Informática  |
| <b>Fecha:</b>                  | 10 de abril del 2018   |
| <b>Responsables:</b>           | Jefa del Servicio y Jefes de Unidad del Servicio de Informática  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso)  |

| <b>RIESGO</b>  | <b>VALORACIÓN<br/>EFECTO/<br/>IMPACTO [Ei] 1-5</b> | <b>VALORACIÓN<br/>PROBABILIDAD<br/>[P] 1-5</b> | <b>Nivel Riego [valoración]<br/>impacto x probabilidad</b> |                           |
|--|--|--|--|---------------------------|
| Equipamiento y servicios sin mantenimiento (D1 A1 A2 A3)   | 4  | 3  | 12   | B-No deseable             |
| Deterioro e incidencias en infraestructuras y equipamiento por uso inadecuado del usuario (A4)               | 3  | 3  | 9  | B-No deseable             |
| Falta de disponibilidad de recursos humanos para atender las incidencias (D1)                                | 3  | 3  | 9  | B-No deseable             |
| Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas (D2)  | 3  | 5  | 15   | A-Inaceptable             |
| Aumentos de los costes de mantenimiento sujeto a exclusividad del proveedor (A1)                             | 3  | 3  | 9  | B-No deseable             |
| Dificultad de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en equipos obsoletos. (D3 A3)              | 4  | 4  | 16   | A-Inaceptable             |
| Impacto desfavorable por una gestión del cambio en los servicios (D5)  | 4  | 3  | 12   | B-No deseable             |
| Pérdida de calidad de los servicios (D4)   | 3  | 3  | 9  | B-No deseable             |
| No ejecución adecuada de las actividades contratadas de mantenimiento por parte de proveedores externos (A1) | 3  | 2  | 6  | C-Aceptable con controles |





| RESULTADO PROCESO                                       | RIESGOS/OPORTUNIDADES  | ACCIONES  |
|---|--|---|
| Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica | Dificultad de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en equipos obsoletos<br><br>Detectado: DAFO (D3, A3) | Proponer incluir en el POA objetivos de renovación tecnológica  |
| Mejora en resultado de la encuesta de clima laboral     | Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas<br><br>Detectado: DAFO (D2)                                   | Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo<br><br>Instar a la Gerencia y al Servicio de Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016 |
| Aseguramiento de la disponibilidad de servicios         | Equipamiento y servicios sin mantenimiento<br><br>Detectado: DAFO (D1, A1, A2, A3)                                     | Planificar la gestión y renovación de contratos   |
| Disminución del número de incidencias                   | Impacto desfavorable por una gestión del cambio en los servicios<br><br>Detectado: DAFO (D5)                           | Definir procedimiento de gestión del cambio   |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Proceso:</b>                | <b>PC04</b> Gestión del mantenimiento<br><b>[PC04.11]</b> Gestión del mantenimiento preventivo<br><b>[PC04.12]</b> Gestión del mantenimiento correctivo<br><b>[PC04.13]</b> Ejecución del mantenimiento  |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Realización de actividades técnicas y de gestión necesarias para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad   |
| <b>Unidad/es:</b>              | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios   |
| <b>Fecha:</b>                  | Marzo 2018   |
| <b>Responsables:</b>           | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación  |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | Proceso de revisión y mejora<br>Informe del ciclo anual de gestión del proceso<br>Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo<br>Cuadro de indicadores asociados<br>Estudio y modificación de encuestas<br>Informe anual de resultados de encuestas<br>Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

1. Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de gestión Petrus. **Riesgo 4 (Considerable)**
2. Incapacidad en la adecuación del espacio en tiempo y/o forma, por razones internas o en la relación con otras Unidades/ Servicios. **Riesgo 3 (Moderado)**
3. Incumplimiento de plazo de ejecución del mantenimiento correctivo. **Riesgo 4 (Moderado)**
4. Incumplimientos del mantenimiento preventivo que pueda derivar en un aumento del mantenimiento correctivo. **Riesgo 4 (Considerable)**

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

| RIESGO                                      | VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]   | VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]   | Nivel Riesgo   |
|---|--|---|--|
| -Riesgo:<br>Detectado:<br>Efecto potencial: | ESCALA 1-5<br>1.-Insignificante.<br>2.- Mínimo.<br>3.-Moderado.<br>4.-Considerable.<br>5.-Grave. | ESCALA 1-5<br>1.-Excepcional.<br>2.- Poco probable.<br>3.-Problema.<br>4.-Muy probable.<br>5.-Seguro. | Cálculo [EI]*[P].<br>ESCALA A-B-C-D<br><b>D.</b> Aceptar riesgo [< 5]<br><b>C.</b> Aceptar riesgo con controles. [6-8]<br><b>B.</b> Riesgo no deseable. [9-14]<br><b>A.</b> Riesgo inaceptable. [=>15] |



## MAPA DE RIESGOS PRIORIZADOS Y RELACIONADOS CON LA MATRIZ DAFO

| RIESGO   | VALORACIÓN<br>EFECTO/<br>IMPACTO [E] | VALORACIÓN<br>PROBABILIDAD<br>[P] | Nivel Riego [valoración] |                                 |
|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 1. Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de gestión Petrus.           | 4                                    | 2                                 | 4*2=8                    | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 2. Incapacidad en la adecuación del espacio en tiempo y/o forma, por razones internas o en la relación con otras Unidades/ Servicios | 3                                    | 2                                 | 3*2=6                    | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 3. Incumplimiento de plazo de ejecución del mantenimiento correctivo.  | 4                                    | 2                                 | 4*2=8                    | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 4. Incumplimientos del mantenimiento preventivo que pueda derivar en un aumento del mantenimiento correctivo.                        | 4                                    | 2                                 | 4*2=8                    | C-Aceptar Riesgo con Controles. |

## RELACIÓN DE ACCIONES

| RIESGOS/OPORTUNIDADES   | ACCIONES   |
|---|--|
| <b>1.-Riesgo:</b> Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus.<br><br><b>DAFO: D6,A6</b><br><b>Atributos: A4,A5,</b> | <b>Acción 1:</b> Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin, así como la continua observación por parte de los miembros de la Unidad y en concreto del Grupo de Petrus.              |
| <b>2.-Riesgo:</b> Incumplimiento de plazo de ejecución del mantenimiento correctivo.<br><br><b>DAFO: D3,D4,A1</b><br><b>Atributos: A1,A4,A5 (P04-S2)</b>  | <b>Acción 1:</b> Continua revisión desde el grupo de seguimiento de indicadores, con sus respectivas alertas a los departamentos afectados y las respuestas por parte de ellos, del indicador I.[PC 04.11]-04 y I.[PC 04.13]-15. |
| <b>3.-Riesgo:</b> Incumplimiento del mantenimiento preventivo que pueda derivar en un aumento del mantenimiento correctivo.<br><br><b>DAFO: D3,D5,A1</b><br><b>Atributos: A1,A4,A5,A6</b>       |  |
| <b>1.-Oportunidad:</b> Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS  |  |



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Proceso:</b>                | PC 04.2 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS  |
| <b>Servicio prestado:</b>      | Control y gestión de la retirada de residuos peligrosos   |
| <b>Unidad/es:</b>              | PREMAS  |
| <b>Fecha:</b>                  | Marzo/2018  |
| <b>Responsables:</b>           | Equipo Calidad PREMAS   |
| <b>Seguimiento y revisión:</b> | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. |

|  | (1)  | (2)   | (3)   |
|--|--|---|---|
| RIESGO   | VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]   | VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]   | Nivel Riesgo  |
| <b>-Riesgo:</b><br><b>Detectado:</b><br><b>Efecto potencial:</b>   | ESCALA 1-5<br>1.-Insignificante.<br>2.- Mínimo.<br>3.-Moderado.<br>4.-Considerable.<br>5.-Grave. | ESCALA 1-5<br>1.-Excepcional.<br>2.- Poco probable.<br>3.-Probleable.<br>4.-Muy probable.<br>5.-Seguro. | Cálculo [EI]*[P].<br>ESCALA A-B-C-D<br><b>D.</b> Aceptar riesgo [< 5]<br><b>C.</b> Aceptar riesgo con controles. [6-8]<br><b>B.</b> Riesgo no deseable. [9-14]<br><b>A.</b> Riesgo inaceptable. [=15] |
| <b>Riesgo:</b><br>No asegurar el tratamiento de los residuos peligrosos mediante su cesión a empresa gestora autorizada conforme a la ley.<br><br><b>Detectado:</b> DAFO (D2, A1)<br><b>Efecto potencial:</b><br>Tratamiento incorrecto de los residuos peligrosos producidos. | 5  | 1   | 5<br>ACEPTAR RIESGO   |
| <b>Riesgo:</b><br>Desinformación o información incorrecta de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento<br><b>Detectado:</b> DAFO (D1, D2, A1, A2)<br><b>Efecto potencial:</b> Gestión inadecuada de la                                     | 3  | 2   | 6<br>ACEPTAR RIESGO CON CONTROLES   |



|  |   |   |                                   |
|--|---|---|-----------------------------------|
| información sobre la producción de residuos peligrosos   |   |   |                                   |
| <b>Riesgo:</b> No informar a las autoridades competentes sobre los residuos peligrosos conforme a la ley establece por falta de recursos que presten la debida dedicación al proceso<br><br><b>Detectado:</b> DAFO (D1, A1, A2)<br><b>Efecto potencial:</b> Incumplimiento legal.  | 5 | 2 | 10<br>RIESGO NO DESEABLE          |
| <b>Riesgo:</b> No retirada de residuos peligrosos de las unidades productoras en el plazo fijado( 2 meses en el Campus Las Lagunillas y 6 meses en el Campus Científico Tecnológico Linares)<br><b>Detectado:</b> DAFO (D1, D2)<br><b>Efecto potencial:</b> Inadecuación del plazo para la prestación del servicio a las expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. | 4 | 2 | 8<br>ACEPTAR RIESGO CON CONTROLES |



| RESULTADO PROCESO   | RIESGOS/OPORTUNIDADES  | ACCIONES   |
|---|--|--|
| Tratamiento adecuado de los residuos peligrosos producidos por la Universidad de Jaén                       | <b>Riesgo:</b><br>No asegurar el tratamiento de los residuos peligrosos mediante su cesión a empresa gestora autorizada conforme a la ley.<br><b>Detectado:</b> DAFO (D2, A1)<br><b>Efecto potencial:</b><br>Tratamiento incorrecto de los residuos peligrosos producidos.   | <b>Acción:</b><br>1.- Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligroso.<br>2.-Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones  |
| Información adecuada sobre los residuos peligrosos producidos   | <b>Riesgo:</b><br>Desinformación o información incorrecta de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento<br><b>Detectado:</b> DAFO (D1, D2, A1, A2)<br><b>Efecto potencial:</b> Gestión inadecuada de la información sobre la producción de residuos peligrosos  | <b>Acción:</b><br>1.- Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligroso.<br>2.- Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén   |
| Cumplimiento legal de la comunicación a las autoridades competentes sobre la gestión de Residuos Peligrosos | <b>Riesgo:</b> No informar a las autoridades competentes sobre los residuos peligrosos conforme a la ley establece por falta de recursos que presten la debida dedicación al proceso<br><b>Detectado:</b> DAFO (D1, A1, A2)<br><b>Efecto potencial:</b> Incumplimiento legal   | <b>Acción:</b><br>1.- Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT.   |
| Retirada en plazo de los residuos peligrosos  | <b>Riesgo:</b> No retirada de residuos peligrosos de las unidades productoras en el plazo fijado ( 2 meses en el Campus Las Lagunillas y 6 meses en el Campus Científico Tecnológico Linares)<br><b>Detectado:</b> DAFO (D1, D2)<br><b>Efecto potencial:</b><br>Inadecuación del plazo para la prestación del servicio a las expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. | <b>Acción:</b><br>1.- Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén<br>2.- Reforzar el seguimiento de las incidencias detectadas durante las distintas recogidas de residuos peligrosos<br>3.- Control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios. |



| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA          |
|---------|-------------------|---------------------------------|
| 1       | 10/05/2018        | Creación del anexo              |
| 2       | 28/03/2019        | Modificación Anexo VIII de UDTL |
| 3       | 24/07/2019        | Modificación Anexo VIII de CICT |
| 4       | 30/06/2020        | Modificación Anexo VIII de UDTL |