



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

UNIDAD TÉCNICA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[UT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Continua	UT		100%	98,9%	100%	100%	Recursos internos >=90%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[UT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Continua	UT		100%	100,0%	100%	97%	Recursos externos 100%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-02	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.	Continua	UT	100	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-03	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	Semestral	UT	100	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.12]-10	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.	Semestral	UT	96,34	97,99%	95,30%	97,70%	97%	NP	95,70%	
PC04	I.[PC 04.13]-17.1	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Trimestral	UT	74,36	80,68%	60,30%	71,90%	75,2%	>=75%	70,80%	Incumplido

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-17.2	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Trimestral	UT	88,85	91,12%	77,80%	90,30%	90,6%	>=85%	88,20%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-17.3	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Trimestral	UT	94,48	95,45%	86,90%	94,40%	95,1%	>=90%	93,30%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-17.4	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Trimestral	UT	97,65	97,65%	91,80%	97,30%	97,3%	>=95%	96,20%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-22	Relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas.	Anual	UT			53%/47%	56%/44%	54,7%/45,3 %	Actuaciones preventivas: ≥50% Actuaciones correctivas: ≤50%	56,4/43,6	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-23	Porcentaje de trabajos de mantenimiento que han demandado recursos externos.	Anual	UT	29,36	32,00%	43,00%	46,10%	52,1%	NP	59,00%	



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-09-PC04	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		4,62	4,41	12,50%	4,72	4,65	11,60%	4,67	4,62	9,40%	4,5	4,4

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

Más del 93% de los usuarios de mantenimiento que responden a nuestras encuestas están satisfechos con el servicio realizado por nuestros técnicos, no obstante, se ha producido un descenso de 2,9 puntos porcentuales respecto a 2017. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

Los trabajos de albañilería, electricidad y fontanería obtienen porcentajes de satisfacción por encima de la media. Los de climatización y aquellos realizados por otras empresas se sitúan en el tramo inferior, aunque todos con niveles de satisfacción superiores al 90% de los usuarios que nos evalúan. No se han registrado datos de la encuesta para el servicio de jardinería debido a un error durante el proceso de descarga de los archivos correspondientes-

Se han formulado 10 quejas, 5 sugerencias y 30 felicitaciones a través de las encuestas post servicios, con un total de 61 comentarios. Respecto a las quejas, 5 se corresponden con la climatización, 3 con el servicio de limpieza y 2 con los trabajos de carpintería (que simultáneamente es el oficio con mayor número de felicitaciones).

De las 5 sugerencias, 3 se relacionan con la prestación del servicio de limpieza y el seguimiento del contrato, y dos apuntan al propio procedimiento de solicitud de las que se pueden obtener 2 mejoras para su implementación, una vez que sean estudiadas, y se recojan en el informe de seguimiento del proceso:

a) Asegurar que la información facilitada a los usuarios al cierre de sus solicitudes incluye las mejoras incorporadas durante los trabajos de mantenimiento correctivo, que no se han de limitar a restituir el bien accidentado a su estado previo, superando las expectativas del servicio percibidas por ellos.

b) Mejorar el acceso a los formularios y a los responsables de la gestión y de la ejecución del mantenimiento correctivo.

ANEXO I. Análisis de seguimiento de encuestas post-servicios PC 04 UT 2018.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
*UT	PC04	27	100%	0,78	4	100%	0,29	32

*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC03,PC04,PC06

Se han registrado 32 felicitaciones:

- 26 felicitaciones recibidas por la Unidad Técnica durante 2017v a través de las encuestas post servicios.
- 6 felicitaciones recibidas a través de correos dirigidos al Vicerrectorado o a los Jefes de Servicio.

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Se han levantado 2 nuevas no conformidades internas, cuya ficha se adjunta:

1. Motivada por el incumplimiento de los objetivos del indicador **I.[PC 04.13]-17.1** que mide el porcentaje de trabajos correctivos finalizados en el plazo de 2 días.
2. Motivada por la desviación de las temperaturas de las salas de estudio de la biblioteca del Campus de las Lagunillas respecto de los estándares reglamentarios evidenciada por una queja procedente de sus usuarios.

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

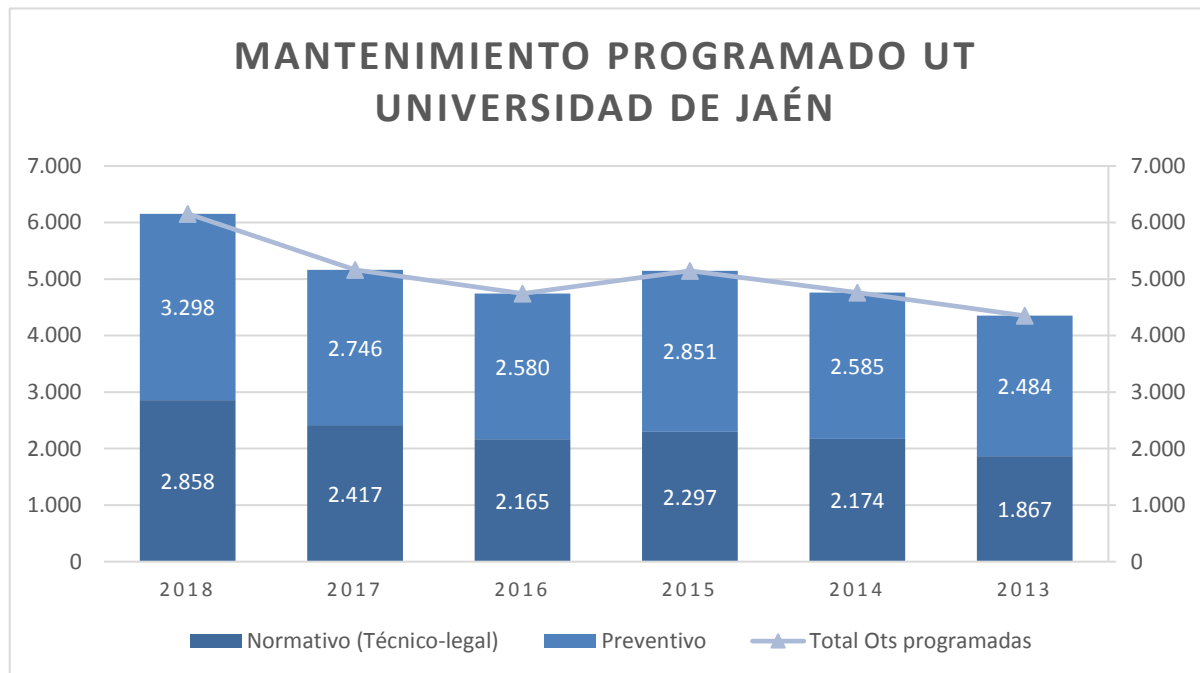


8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:

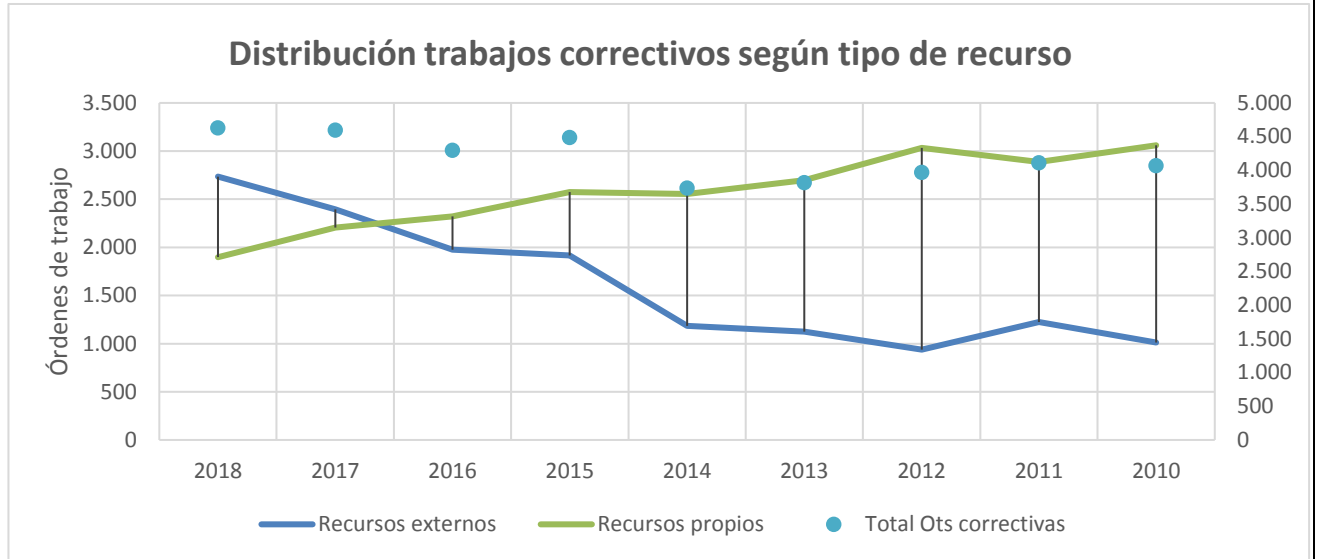
Durante el ejercicio 2018 los objetivos de los indicadores del proceso de Gestión del Mantenimiento se alcanzaron mayoritariamente, excepto en el caso del indicador I.[PC 04.13]-17.1 que mide el porcentaje de trabajos correctivos finalizados en el plazo de 2 días. Este incumplimiento ha motivado el levantamiento de una no conformidad interna, para su análisis y la determinación de mejoras.

Las programaciones del mantenimiento técnico-legal (Normativo) y preventivo continúan sus tendencias crecientes en cuanto al número de órdenes de trabajo (+19,2% respecto a 2017), consecuencia de la ampliación en su alcance (se incorporaron nuevas actividades preventivas e instalaciones, especialmente en el CCTL).

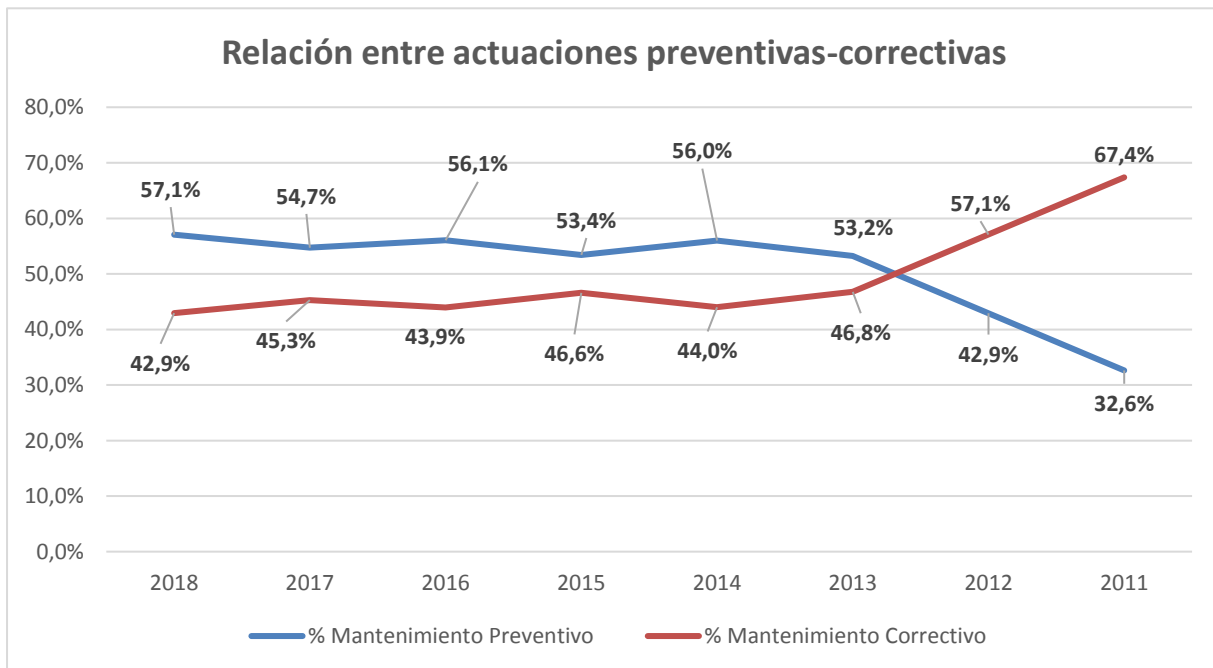




La externalización del mantenimiento muestra su progresivo incremento en los últimos años. En 2018 el 59% de las averías contaron con colaboración, total o parcial, de empresas y profesionales externos, superando al número de incidencias realizadas sólo con recursos propios. En el Campus de Linares el mantenimiento está totalmente externalizado.



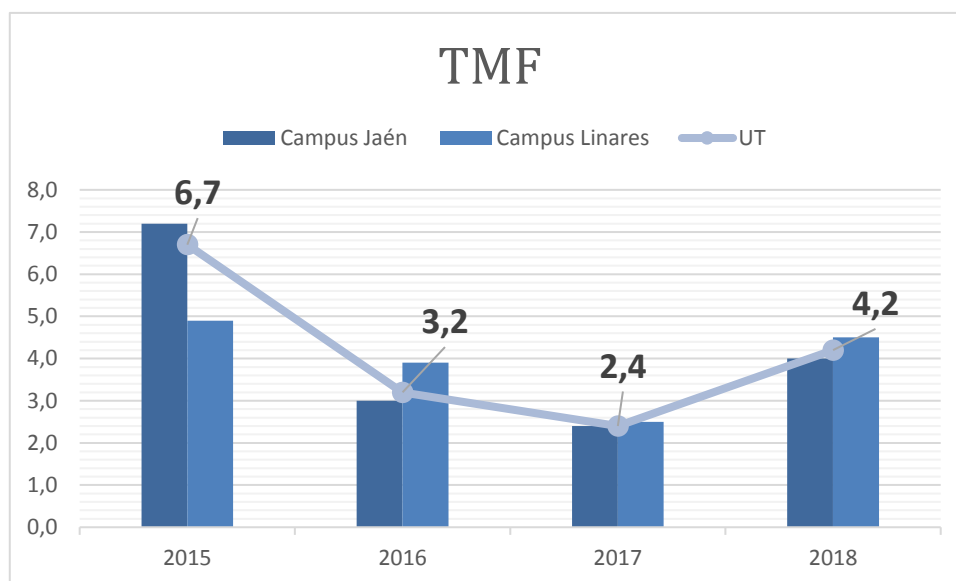
La relación entre el número de intervenciones correctivas y preventivas se sitúa en un intervalo estable durante los últimos 6 años, en torno al 55%/45%, con una desviación de $\pm 2,1$ puntos para 2018.





La eficacia de la ejecución del mantenimiento correctivo queda patente en los resultados medidos por el indicador I.[PC 04.13].17 que refleja los porcentajes de reparaciones terminadas en distintos plazos acumulativos. El 87,9% de las averías se solucionaron en el plazo de 5 días, 2,9 puntos porcentuales sobre el compromiso de calidad asumido por UT, con un leve descenso sobre el dato de 2017 (90,2%).

La UT estableció mediciones de eficiencia mediante el indicador de Tiempos Medios de Finalización (TMF) de las órdenes de trabajo correctivas. Este indicador se incorporó en el proceso en 2018, aunque se mide desde 2015 con distintas desagregaciones: por campus y por oficios. En un principio, se consiguió una destacada reducción de los tiempos medios al facilitar el flujo de la información con el uso de herramientas colaborativas (2015-2017). Sin embargo, en el último ciclo los datos presentan un sensible empeoramiento. La dirección de la UT analizará la información disponible para identificar las resistencias y mejoras aplicables.



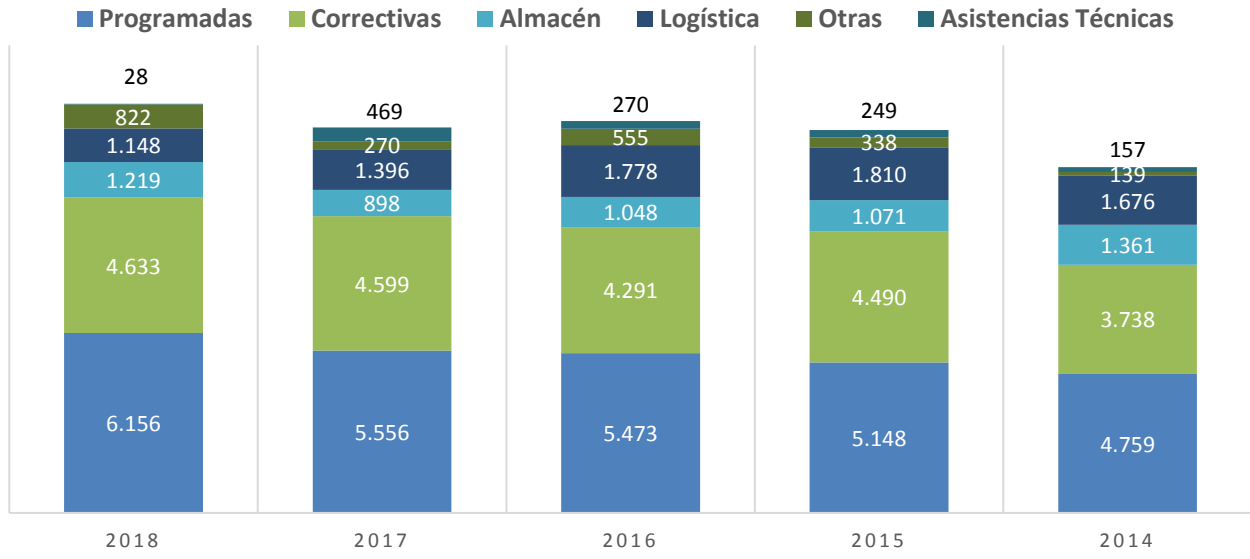
Un indicador derivado del anterior, no incorporado al SIGC es el número de avisos de averías que se finalizan en el mismo día de su comunicación: supuso el 29,1% en 2018, con un importante descenso respecto al dato de 2017 (52,1%).

En el **ANEXO II. Informe desempeño Mantenimiento Correctivo PC 04 UT 2018**, se amplía esta información, desagregada por oficios y Campus.

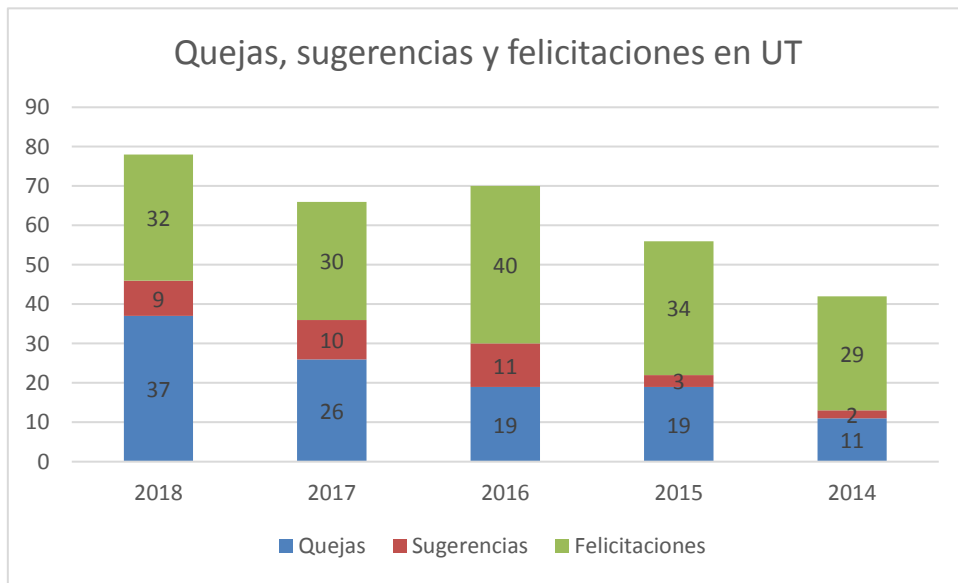
Por último, mostramos un gráfico con la evolución del total de actuaciones que realiza la Unidad Técnica agrupadas por procesos.



ACTUACIONES ANUALES UT. EVOLUCIÓN

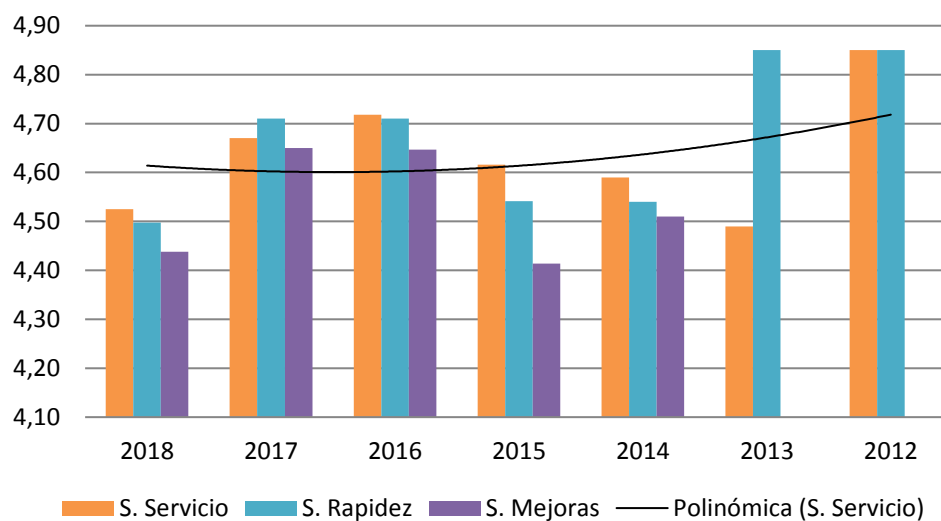


B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:





Evolución Satisfacción postservicio PC04



En el apartado 3 del informe se incluye un breve análisis de las encuestas, quejas y sugerencias.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Los resultados obtenidos en las encuestas post servicios se difunden:

- A los usuarios en la web de la Unidad Técnica: <http://www10.ujaen.es/mantenimiento>
- A los trabajadores del Servicio mediante dos cauces:

- a) en reunión presencial donde se analizan entre otras, esta información y
- b) mediante correo electrónico una vez cerrado el informe de seguimiento anual.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Resultados y propuesta de objetivos 2018 para encuesta post servicios **EP-09-PC04**

SATISFACCIÓN GENERAL

% de satisfacción 2018: 93,2% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2019: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2018: 4,53 Nivel excelente

Objetivo para la media de respuestas 2019: Al menos sostener 4,5

SATISFACCIÓN SOBRE LA MEJORA

% de satisfacción 2018: 93,50% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2019: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2018: 4,44 Nivel sobresaliente

Objetivo para la media de respuestas 2018: Al menos sostener 4,5



C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

A pesar de que los datos muestran un correcto desempeño de los procesos, se pone de manifiesto un sensible retroceso de los resultados tanto en eficacia, como en eficiencia. Esto tiene reflejo en el leve descenso de la percepción que los clientes tienen del servicio recibido como se deduce de la valoración en las encuestas post servicio.

Estos datos deben incentivar la adopción de medidas de mejora, como un mejor seguimiento de las órdenes de trabajo externalizadas, que se recogerán en la tramitación de las no conformidades pertinentes.

La UT está desarrollando el proyecto de implantación de un nuevo GMAO que podría originar algún riesgo para los procesos.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

Código:	55-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos criterios Proceso	
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento			
Unidad/es:	Unidad Técnica			
Descripción de la mejora:	Incorporar criterios de sostenibilidad en el proceso de Gestión del Mantenimiento			
Causa para su implantación:	ACCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (Horizonte 2020) OBJETIVO: R1 Mejorar y gestionar de forma eficiente y sostenible las infraestructuras de la Universidad LÍNEA ESTRATÉGICA: R23 Conservar y gestionar las infraestructuras de los Campus atendiendo a criterios de sostenibilidad, seguridad y prevención de riesgos laborales			
Objetivo de la mejora:	Cumplir con los requerimientos del plan estratégico de la UJA			
Recursos previstos:	Propios, SPE y Unidades intervinientes en el proceso de gestión del mantenimiento			
Responsable de implantación:	Jefes de los Servicios de Obras y de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones			
Previsión de resultados:	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos:	La complejidad de esta mejora sugiere la elaboración de un Proyecto. En esta primera fase se han identificado actuaciones en distintos campos que ya incluyen criterios de sostenibilidad. Para 2019 incluiremos como mejora la elaboración del Proyecto			



Código:	56-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo procedimiento
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	Programa para el aseguramiento del suministro eléctrico complementario en los edificios de la UJA		
Causa para su implantación:	ACCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Del análisis de riesgos eléctricos realizado por la Unidad Técnica		
Objetivo de la mejora:	Asegurar el suministro eléctrico que facilite la disponibilidad de las dependencias e instalaciones para el desarrollo de las actividades universitarias.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefes de los Servicios de Obras y de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones		
Previsión de resultados:	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017	Finalización: 31/12/2020
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Acción A, 1ª Fase: Mediante el expediente EXO 2017/03 se dotó de un nuevo grupo electrógeno, y de una nueva acometida eléctrica de mayor potencia, al edificio D1. Recepción en dic-17.</p> <p>Acción A, 2ª Fase: El expediente EXO 2018/04 dotó de un grupo electrógeno al edificio B4. Recepción en sep-2018. Contrato menor de obras para la instalación de suministro socorrido con grupo diesel en el edificio B5, recepcionado en sep-2018.</p> <p>Acción B, 1ª Fase: Mediante contratos menores se realizaron las instalaciones de impulsión a falso suelo con retorno por pasillo caliente, y sistema de ventilación en el CPD. Ambas ejecutadas en segundo semestre de 2018.</p> <p>Acción B, 2ª Fase: Redacción del proyecto de ejecución de la adecuación de la instalación eléctrica del edificio B3 durante el año 2019. Ejecución en 2020.</p> <p>Acción B, 3ª Fase: En estudio. Acción C: Se está trabajando en completar la documentación, y en la elaboración del PPT para la externalización del servicio de mantenimiento de los grupos electrógenos.</p>		



Código:	57- 2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo procedimiento		
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento				
Unidad/es:	Unidad Técnica				
Descripción de la mejora:	Elaborar un Procedimiento para establecer las leyes y reglamentos aplicables al Mantenimiento				
Causa para su implantación:	Carencias observadas en la planificación del mantenimiento técnico-legal (Normativo en el SIGC-SUA) de las instalaciones de la UJA				
Objetivo de la mejora:	Asegurar la disponibilidad de las normas actualizadas e identificar los requisitos legales del proceso de gestión del mantenimiento				
Recursos previstos:	Propios				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones				
Previsión de resultados:	Procedimiento elaborado				
Grado de prioridad:	Alta				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:		
Descripción de resultados obtenidos:	Procedimiento elaborado.				



Código:	58-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo procedimiento
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	Proyecto para elaborar un sistema de gestión de stock de repuestos		
Causa para su implantación:	<p>ACCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>Análisis DAFO. Debilidad D2</p> <p>La posible falta de disponibilidad de recursos materiales para atender las incidencias que puedan imposibilitar la reparación de las incidencias con la celeridad requerida.</p>		
Objetivo de la mejora:	Asegurar la existencia de inventarios de repuestos y fungibles, internos o contratados, para la reparación de los elementos y sistemas mantenidos según los criterios de criticidad definidos por la Unidad Técnica.		
Entregables del proyecto	<p>1. ª FASE: Identificar repuestos y fungibles que debemos mantener y asegurar en inventario. (12-2018)</p> <p>I. Informe detallado del inventario de materiales, repuestos y fungibles críticos, según tipología</p> <p>2. ª FASE: Implementar en GMAO la gestión de los inventarios descritos (12-2019)</p> <p>II. Funcionalidad implementada en nuevo GMAO</p> <p>3. ª FASE: Análisis de los resultados (12-2019)</p> <p>III. Informe sobre resultados de las mejoras implantadas, medidas con el de roturas de stock y de tiempos medios de reparaciones. El informe deberá contener la identificación, en su caso, de nuevos materiales, repuestos y fungibles que resulten críticos y no se incluyeran en el informe inicial.</p>		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefes de los Servicios de Obras y de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones		
Previsión de resultados:	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización: 31/12/2020



**Descripción de resultados
obtenidos:**

1ª Fase: Inventario UJA en proceso. En cuanto a los servicios prestados por empresas externas, en los PPTs, además de los inventarios detallados, se están demandando procedimientos que aseguren la disponibilidad de repuestos y fungibles, con compromisos de tiempos de respuesta según la criticidad de los equipos mantenidos.

2ª Fase: Actualmente estamos inmersos en el proyecto de implantación del GMAO, fecha estimada de finalización dic-2019.

3ª Fase: Se realizará en 2020 una vez implantado el GMAO y analizado el cumplimiento de los requerimientos exigidos en los Pliegos a las empresas adjudicatarias.



Código:	59- 2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo procedimiento
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	<p>Proyecto para establecer criterios de criticidad en las incidencias ocurridas en los elementos y sistemas mantenidos por la Unidad Técnica.</p> <p>El proyecto constará de las siguientes fases, cuyos hitos se corresponden con las acciones incluidas en el ANEXO: ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acción (FASE 1): Establecer criterios de criticidad de la incidencia. (10-2018) 2. Acción (FASE 2): Adaptar aplicativo software para incluir criticidad (12-2019) 3. Acción (FASE 3): Modificación del proceso para incluir criticidad (10-2018) 4. Acción (FASE 4): Análisis de incidencias resueltas, una vez implantadas las acciones anteriores, según criticidad. (12-2019) 		
Causa para su implantación:	<p>ACCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>Análisis DAFO. Debilidad D2</p> <p>La falta de disponibilidad 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.</p>		
Objetivo de la mejora:	La optimización de los recursos disponibles.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefes de los Servicios de Obras y de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones		
Previsión de resultados:	Garantizar la atención de las incidencias críticas según los criterios establecidos en el proyecto, disminuyendo, en lo posible, su impacto sobre los elementos mantenidos en cuanto a disponibilidad y seguridad		
Entregables del proyecto	FASE 1: Criterios de criticidad elaborados.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/03/2018	Finalización: 31/12/2019
Descripción de resultados obtenidos:	Concluida Fase 1. Se incluirá en informe de seguimiento la modificación del proceso para su incorporación (Fase 3)		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	UNIDAD TÉCNICA	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité			Nº de participantes
1.	Elaboración de la documentación del nuevo proceso de Mantenimiento Modificativo		8
2.	Elaboración de la documentación del nuevo proceso de gestión de los planes de ahorro y de eficiencia energética		10
3.	Elaborar los indicadores de residuos generados por la actividad de mantenimiento de edificios e instalaciones		9
4.	Mapa de riesgos eléctricos de la Universidad de Jaén		8



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Para 2019 no se incluyen nuevas propuestas, se continúa con las que están en proceso:

55-2018	Elaboración del Proyecto
56-2018	Completar fases correspondientes al ejercicio 2019
57-2018	Implementar el procedimiento
58-2018	Completar fases correspondientes al ejercicio 2019
59-2018	Completar fases correspondientes al ejercicio 2019

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso	PC 04 Gestión del Mantenimiento	Año	2019
Unidad, si procede	UT, Servicio de Personal, Área Económica, Servicio de Informática y otros que puedan ser afectados		
Naturaleza de la propuesta			
Denominación	Unificar la nomenclatura básica de las instalaciones de la UJA		
Descripción	Se trata de que los datos básicos de las infraestructuras de la UJA, que son utilizados por todas las unidades en sus respectivos procesos, tengan una denominación común.		
Objetivo de la propuesta	Facilitar la transversalidad de los procesos inter unidades, agilizando su gestión. Facilitar el intercambio informático de la información		

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019*

Unidad	Unidad Técnica
Naturaleza de la propuesta	Nuevo indicador
Proceso/s	PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Descripción	Tiempo medio de finalización de las actuaciones correctivas
Justificación/Objetivo	Medida de la eficiencia del servicio prestado

ANEXO III. Ficha indicador

Unidad	Unidad Técnica
Naturaleza de la propuesta	Modificación de indicadores
Proceso/s	PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Descripción	Modificar la fecha de inicio de medición de los indicadores siguientes: I.[PC 04.13]-28; I.[PC 04.13]-29; I.[PC 04.13]-30; I.[PC 04.13]-31; I.[PC 04.13]-32 La nueva fecha de medición será 2019
Justificación/Objetivo	Este bloque de indicadores económicos del mantenimiento no se ha podido medir hasta hoy. La nueva estructura de personal de la UT y la nueva herramienta GMAO propiciará, entendemos, su medición a partir del próximo ciclo de gestión.

**14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.**

--