



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

### PC04 - Gestión del mantenimiento

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC04 - Gestión del mantenimiento

##### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.
- PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.
- PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

##### 4.- Servicios prestados

Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo y la ejecución del mismo.

##### 5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, postdoctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.



5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.

#### 6.- Requisitos calidad (input proceso)

- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.
- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UDTL en el 100% del equipamiento científico técnico catalogado
- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.
- Cumplimiento del 85% de las actuaciones de mantenimiento preventivo en fecha.

#### 7.- Resultado esperado

Con la elaboración de este informe se pretende localizar posibles grietas a arreglar y obtener una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestas.

## Bloque II: Identificación de resultados del proceso

#### 8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

#### 9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

#### 10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas:
- Porcentaje de quejas respondidas
  
- Nº de sugerencias: 1



- Promedio de días en responder a las sugerencias: 8
- Porcentaje de sugerencias respondidas:
  - Nº de felicitaciones: 0

### 11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

### 12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

### 12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

### 13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

### 14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

#### Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

#### Compromisos incumplidos:



[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

#### 15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

#### 16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

#### 17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1m7MFWKQhmE-wRSPjMm4IS4eEyYJl95R3?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

### Bloque III: Análisis ejecutivo

#### 18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

Este ciclo de gestión ha estado marcado por el aumento en cuanto a necesidades de infraestructuras y recursos materiales debido al desdoblamiento de los grupos por el nuevo aforo de los laboratorios derivado del protocolo establecido por el Sistema de Prevención de esta Universidad. También se ha requerido una mayor implicación de las personas y en particular de los técnicos de laboratorio para llevar a cabo esta tarea.

#### 19.- Resultado del proceso (output proceso).

- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.

El cumplimiento de este requisito de calidad se ve reflejado en el indicador PC04.1-01 que arroja un valor del 100% e influye en el buen mantenimiento de los equipos que deriva en una realización fluida de las prácticas, sin errores y evitando así el deterioro de la instrumentación y disminuyendo gastos derivados de mantenimientos correctivos o nueva adquisición de equipos.



- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UDTL en el 100% del equipamiento científico técnico catalogado

El indicador PC04.11-05 nos da un valor del 100% por lo que todo el equipo susceptible de tener un mantenimiento preventivo lo tiene asociado. Este requisito de calidad es indispensable para cumplir con el requisito mencionado anteriormente.

- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.

Las incidencias y averías han sido resueltas en su totalidad en el tiempo establecido por la unidad para ello, ayudando esto al buen funcionamiento de las prácticas y a la confianza de nuestro clientes y/o usuarios.

- Cumplimiento del 85% de las actuaciones de mantenimiento preventivo en fecha.

Este requisito no se ha cumplido. Es importante que el mantenimiento preventivo se realice en la fecha establecida, pero este año ha sido imposible debido a la no presencialidad de los técnicos durante un largo periodo de tiempo.

## 20.- Análisis resultados indicadores.

I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en MP.

En el ciclo 2020 se ha corroborado la estabilización de la programación de MP de los equipos, con un resultado del 100% del valor objetivo. El indicador señala una cifra de 3829 actividades de MP cumplidas para un total de 3854 programadas, que hacen un total de 99%, este hecho hace que continúe reduciéndose la cifra de MC al tener una programación efectiva de MP.

La cifra de equipos con MP programado y cumplido en los últimos años es de 3824-3746-4261-3854, donde podemos comprobar la actualización del catálogo de equipos y de los MP asociados. Hay que señalar el hecho de que la práctica totalidad de equipos existentes en el Catálogo de MP ya tienen asociado un MP, presentando para el 2020 un porcentaje de cumplimiento de un 100% , así pues se está desarrollando de manera idónea la programación de MP y los valores asociados a este indicador. Se observa una consolidación en la consecución de dicho valor objetivo (90%), que va a ser modificado para posteriores ciclos al 95%.

I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.



Se ha obtenido un porcentaje del 78%, valor que se sitúa por debajo del valor objetivo. Tras el seguimiento por parte de la unidad, y en particular del Grupo de Seguimiento de Indicadores, se consiguieron buenas cifras en el primer trimestre, pero estas cifras se han visto afectadas por el periodo de inactividad de la Unidad debido a la situación actual de la pandemia por Covid-19 que han afectado de manera drástica en el segundo y tercer trimestre el año y han afectado también al cuarto trimestre en el cual teníamos acumulados mantenimientos sin realizar de meses anteriores sumados al incremento de trabajo en cuanto a preparación de prácticas y adaptación a los nuevos protocolos.

El I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de Equipos que forman parte del catálogo de MP:

El aumento del catálogo de unidades a las que se asocia un programa periódico de MP aumenta muy levemente debido a que la adquisición de nuevos equipos y la inclusión de los mismos en la programación periódica es un hecho puntual y excepcional. En el año 2020 los datos son de 2858 equipos con MP de un total de 2858 registrados en el Catálogo, arrojando un valor del 100% para este indicador, lo que supone un incremento de 20 puntos porcentuales sobre el Valor Objetivo que es del 80%.

I.[PC 04.13]-12 Mantenimiento Preventivo frente a Mantenimiento Correctivo:

En el año 2020 ha aumentado considerablemente el número de actuaciones de MP realizadas (3829 unidades) frente a las 102 de MC.

Los valores obtenidos en los últimos 5 años son 15.07, 17.21, 19.41, 17.21, 22.88 y 37.54 para 2016-2020 respectivamente. En dichos valores se aprecia la tendencia positiva que se traduce en una estabilización de la relación mantenimientos preventivos frente a los correctivos, siendo esto muy positivo ya que es indicativo de la influencia que tiene un buen mantenimiento preventivo a la hora de evitar correctivos.

I.[PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de MC, finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles:

En 2020 el porcentaje de partes de MC finalizados en 2, 5, 10 y 20 días han sido de 90, 95, 100 y 100% respectivamente. Se aprecia que los valores obtenidos para dichos intervalos de tiempo son superiores a los valores objetivos establecidos para cada uno de ellos. Los datos de este indicador para los últimos 5 años son los siguientes:

|         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------|------|------|------|------|------|
| 2 días  | 92%  | 93%  | 89%  | 88%  | 90%  |
| 5 días  | 96%  | 97%  | 97%  | 96%  | 95%  |
| 10 días | 98%  | 98%  | 100% | 98%  | 100% |



20 días 99% 99% 100% 99% 100%

## 21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Para la realización de la encuesta se ha tomado un cuestionario elaborado con la escala de Likert con 5 niveles de respuesta (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho/ni insatisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho) con la finalidad de valorar el servicio realizado midiendo la actitud del usuario. En el reporte de "Finalización del Servicio" se ofrece al usuario la posibilidad de valorar el servicio recibido.

- Mantenimiento correctivo: Se han recibido 42 encuestas de 102 solicitudes totales, lo que supone un 41.18% del total con un resultado Medio de 4.98.

En comparación con años anteriores observamos que se mantiene la calificación global de "Satisfecho". Se observa un aumento de la participación notable así como de los clientes muy satisfechos.

Tendencia de participación y media global en los tres últimos ciclos de gestión:

|                         | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Índice de participación | 22.93% | 31.11% | 36.56% | 41.18% |
| Media Global            | 4.96   | 4.96   | 4.96   | 4.98   |

Con respecto a los sistemas empleados para la difusión de los resultados se sigue manteniendo como en años anteriores su publicación en la página web de la Unidad.

## 22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Se ha recibido una sugerencia:

18/10/2020 12:40:22: TEXTO DE LA SUGERENCIA

Cada vez más se piden los datos técnicos de los laboratorios de los departamentos y supone un esfuerzo de recolección de datos sobre multitud de personal técnico de laboratorios para poder completarlo.

Me pregunto si sería posible que dicha información pudiera aparecer en su web "Conoce nuestras instalaciones" (<https://www.ujaen.es/servicios/utlab/conoce-nuestras-instalaciones>)



Simplemente con que pusiera las descripciones generales de diferentes máquinas, aparatos electrónicos, computadores... sería suficiente

Un saludo

19/10/2020 08:42:22: NOTAS DESDE LA FASE DE VALIDACIÓN

29/10/2020 11:03:44: RESOLUCIÓN

Según la conversación mantenida por teléfono el día 28-10-2020 , será trasladada su sugerencia para su posterior valoración por parte de la Unidad.

Gracias, un saludo.

Se valorará dicha propuesta a lo largo de este ciclo de gestión.

### **23.- Análisis de No Conformidades.**

“En algunos casos, no ha sido posible evidenciar el análisis de la eficacia de las acciones de mejora implantadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los procesos asociados. Ejemplos: PREMAS en PC 04 y PC 05, UDTL en PC 04 y PC 08, UT en PC 04, SGI en PC 07, SPER en PC 05”.

En relación a dicha no conformidad y atendiendo al Plan de Acciones Correctivas se realizó un análisis detallado indicando en cada informe de seguimiento de los procesos las mejoras derivadas de riesgos y oportunidades y el impacto que han tenido en los riesgos y oportunidades que se identificaron.

### **24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.**

Tanto en la auditoría interna como la externa las recomendaciones coinciden tanto en la revisión de valores límites y objetivo de indicadores que se cumplen de manera holgada como en la necesidad de hacer un seguimiento en determinados departamentos que no cumplen con alguno de estos valores. En cuanto a la primera recomendación no se considera adecuado hacer modificación alguna de estos indicadores, puesto que este año hemos tenido un periodo bastante largo de inactividad y por tanto no se puede hacer un estudio fiable de los valores que arrojan los indicadores en ese periodo. En cuanto a la segunda recomendación se sigue realizando un control por parte del Grupo de Seguimiento de Indicadores con su posterior comunicación a los departamentos afectados de alguna desviación en cuanto a los valores estudiados.

En la auditoría interna se nos recomienda fijar las fechas de realización para cada uno de los hitos en la planificación de mejoras y en las sugerencias y/o recomendaciones de las auditorías, esta recomendación se ha tenido en cuenta y se aplicará en posteriores actuaciones.



## 25.- Análisis de encuestas de personas.

La encuesta de Opinión y Satisfacción del Personal de la UTLA es bianual y se realizó en el ciclo de gestión 2019. Se recibieron 14 encuestas, 11 de personal fijo y 3 de personal temporal interino, de un total de 31, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en un 45,16%. En relación con el desarrollo de la encuesta conviene hacer mención al elevado grado de insatisfacción que se refleja con respecto a los bloques "Promoción y Desarrollo de Carrera" (42,42%) y "Recompensas, Reconocimientos y Atención a las Personas" (25,47%).

## 26.- Análisis de compromisos de calidad.

- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.

Dicho compromiso se ve reflejado en el indicador PC04.11-01 que arroja un valor del 100%. Es importante mantener este indicador en valores elevados para mantener los equipos preparados para su uso y evitar un posible fallo que derive en un mantenimiento correctivo

- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UDTL en el 100% del equipamiento científico técnico catalogado

Como en estos últimos ciclos nos mantenemos en el 100%, es decir, todo el equipamiento susceptible de mantenimiento está catalogado y programado

- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.

Las incidencias han sido subsanadas en su totalidad antes del tiempo establecido por la Unidad

- Cumplimiento del 85% de las actuaciones de mantenimiento preventivo en fecha.

Este compromiso no ha sido posible cumplirlo debido al periodo de inactividad en nuestra labor.

## 27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

Todas las acciones de mejora establecidas por la Unidad para el ciclo de gestión 2020 proceden de sugerencias o recomendaciones de la auditoría interna y externa

## 28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

Todas las acciones de mejora han sido implantadas en su totalidad. El análisis del impacto sufrido por las modificaciones de los valores límite y objetivo de los indicadores



se valorará a lo largo del ciclo de gestión actual, es decir a lo largo del 2021, puesto que su modificación se realizó a principios de este año.

### **29.- Análisis de registros / evidencias aportados.**

Se aprecia que en los resultados globales obtenidos por la Unidad la mayoría de los indicadores están dentro del valor límite y valor objetivo, a pesar de la situación vivida a lo largo del ciclo de gestión 2020 por la Covid-19.

Por otra parte, las encuestas post-servicio nos aportan la información sobre la valoración de los servicios prestados tanto para el proceso PC04 de SATISFECHO con un valor del 4.98 (Mantenimiento correctivo)

### **30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

### **31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

## **Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.**

### **32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.**

**Propuestas valores objetivo en indicadores:** No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

### **33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.**

[Enlace a respuestas formularios](#)



### 34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Ha sido un ciclo de gestión atípico marcado por la situación complicada que estamos atravesando debido a la pandemia por Covid-19. Este año nos hemos enfrentado a una situación en ocasiones caótica comenzando por un periodo muy largo de inactividad, desde Marzo hasta Septiembre en muchos de los departamentos que conforman nuestra Unidad. A esto hay que sumar la vuelta al trabajo con las complicaciones a las que tuvimos que hacer frente, tales como la reposición de stock de equipos de protección individual que nos habían sido requisados por las autoridades sanitarias, la adquisición de mascarillas, geles hidroalcohólicos, alcohol sanitario...y la adaptación tanto de los espacios como de las normas de actuación a las recomendaciones por parte del Servicio de Prevención, los retrasos ocasionados en la petición de reactivos y material, la adaptación de las prácticas al nuevo número de alumnos debido a los nuevos aforos de laboratorios, duplicidad de grupos de prácticas, cumplimiento de distancias de seguridad y por tanto reorganización de espacios dentro del laboratorio, adaptación a cambios en los horarios... Además de todo esto, nuestro trabajo también se ha visto alterado ya que tenemos que estar al tanto de los alumnos para asegurarnos que cumplen con el protocolo de actuación en cuanto a seguridad en el buen uso de las mascarillas, su cambio al entrar a los espacios y las desinfección del material del que han hecho uso así como del espacio utilizado tanto a la entrada y salida como en el cambio de grupo.