



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

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

- PC04.11 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO/NORMATIVO
- PC04.12 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
- PC04.13 EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

4.- Servicios prestados

1. 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).

2. Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.

3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.



5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno, y Gestión de la Universidad.
2. Servicios y Unidades Administrativas
3. Miembros de la comunidad universitaria.
4. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.
5. Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental.
6. Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.
7. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.
8. Sociedad en general.
9. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

1. Requisitos legales que aplican, desde los diferentes ámbitos institucionales, al mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos.
2. Informar, con anticipación de 7 días, de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria.
3. Incluir criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento.
4. Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos.
5. Minimizar la interferencia del mantenimiento en la actividad universitaria, asegurando las comunicaciones a los usuarios afectados.
6. Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.
7. Consideración de los aspectos ambientales en la ejecución del mantenimiento.
8. Cualificación del personal técnico acorde a regulación.



7.- Resultado esperado

1. Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.
2. Criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento.
3. Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos.

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: 7 QUEJAS OFICIALES y 9 de Encuestas post servicios
- Promedio de días en responder a las quejas: 2,6/3
- Porcentaje de quejas respondidas 100%
- Nº de sugerencias: 2 SUGERENCIAS OFICIALES. 6 de encuestas post servicio
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0,58
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%
- Nº de felicitaciones: 16 de Encuestas post servicios

11.- No-conformidades internas y de auditoría

<https://drive.google.com/drive/folders/1T3qyY54Pa1v6Rfhq42oPHTe8SeFhnTY0?usp=sharing>

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



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/16qED3wpNNVJA5TOJG4ATUQ4gKrf_J3h1?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.

El carácter extraordinariamente excepcional de las circunstancias que definieron el desempeño del proceso durante 2020 ha devenido en una considerable disminución de la actividad, como se aprecia en sus resultados.

Desde la dirección del Servicio, durante el último trimestre del año se planificaron entrevistas individuales con todos y cada una de las personas integrantes de la Unidad, que han permitido valorar las inquietudes de los trabajadores/as y sus percepciones de cómo la situación coyuntural está influyendo en su trabajo.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Los resultados del proceso han sido conformes con los requisitos de calidad definidos teniendo en cuenta el efecto que la situación de estado de alarma con motivo de la pandemia produjo en la ejecución del mantenimiento durante los meses centrales del año, así como en la planificación preventiva al inicio del período, que hubo de revisar para adecuarla las circunstancias sobrevenidas.

20.- Análisis resultados indicadores.

Los resultados de los indicadores se ajustan a los objetivos definidos, en su caso, en términos generales.

Se han desviado de sus objetivos durante los meses de abril a septiembre los indicadores de ejecución del mantenimiento en sus respectivos plazos de finalización, lo que ha apartado del objetivo anual el compromiso de calidad asociado con el plazo de ejecución de 5 días para el 85% de las reparaciones. No obstante, de los gráficos que se



acompañan al informe de seguimiento se aprecia cómo en el último trimestre del año todos los valores relacionados con los tiempos de ejecución alcanzan sus respectivos objetivos. Esta misma tendencia se puede apreciar en la evolución del indicador de tiempos medios de ejecución (TMF). Esta situación de normalización en el desempeño del proceso se observa tanto para los trabajos realizados con medios propios como los externalizados.

Respecto a la programación preventiva, durante el estado de alarma decretado en marzo de 2020, se constituyó un equipo de servicios mínimos en la UT que, en sucesivas reuniones, a tenor de los recursos disponibles, estableció una nueva programación de las tareas preventivas que debían mantenerse como críticas. Esta programación fue publicada en la web de la Unidad Técnica (se adjunta a este informe); de los trabajos para su elaboración se han obtenido valiosas lecciones relacionadas con la identificación de instalaciones y servicios críticos de los edificios de la UJA, y de protocolos de actuación para la reanudación progresiva de la actividad.

Durante el estado de alarma, se suspendieron las inspecciones reglamentarias de las instalaciones, posteriormente reanudadas y realizadas con resultado, en general, satisfactorio (85% favorables).

Finalmente, por primera vez se han calculado los indicadores económicos del mantenimiento, que en una primera versión aportan interesante información para la gestión. Indudablemente, aún queda camino para recorrer en relación con la gestión económica del mantenimiento.

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

Casi el 95% 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 leve descenso de 0,9 puntos porcentuales respecto a 2019. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

Los trabajos de jardinería, por primera vez en la serie histórica, se valoran por debajo de la media de la Unidad. Carpintería y albañilería obtienen porcentajes de satisfacción por encima de la media. Los de climatización y aquellos realizados por otras empresas se sitúan en el tramo inferior.

Los resultados de satisfacción de los clientes se publican en la web del Servicio.



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

Se han formulado 9 quejas, 6 sugerencias 16 felicitaciones a través de las encuestas post servicios, con un total de 42 comentarios.

Las incidencias recibidas se gestionan y, en su caso, derivan en acciones de mejora.

23.- Análisis de No Conformidades.

Durante 2020 el Servicio redactó una no conformidad interna a la vista del resultado de los trabajos preventivos. Las acciones de mejora que se planificaron se implantaron en su totalidad, si bien con cierto retraso sobre el previsto inicialmente, quedando en marzo de 2021 en ejecución la nueva programación de mantenimiento preventivo de las instalaciones de climatización de la UJA. Estas mejoras han supuesto un extraordinario cambio respecto a la situación anterior, con una revisión profunda del inventario, con una nueva catalogación fruto de la adquisición de una potente BBDD a la empresa JG Ingenieros, que adicionalmente, ha propiciado el establecimiento de nuevas gamas, nuevas tareas y una definición inicial de tiempos de trabajo para las tareas que propicia un paso importante en la medición de la eficiencia y productividad de los recursos empleados en el mantenimiento.

Quedan por cerrar dos no conformidades del ejercicio 2018, que lo serán en breve plazo.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

De las recomendaciones recibidas una se ha implantado, tres están en proceso de ejecución y una no se estimó para su implantación.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Los resultados de la encuesta de opinión y satisfacción del personal del Servicio muestran una clara evolución al alza respecto al ciclo anterior, estando todos los valores en un rango que va desde el 3,17 para las Retribuciones percibidas comparadas con las retribuciones de puestos similares en otras administraciones públicas, hasta los 4,71 obtenidos en la Identificación con la misión, valores y estrategias de la UJA, valores muy positivos en una escala de 5, ya que entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5). Estos datos vienen a confirmar la tendencia positiva que se viene observando en los últimos ciclos analizados, que corresponden con el periodo 2009-2019.

Para los siguientes ciclos habrá que realizar acciones para fomentar la participación del personal del Servicio en la encuesta, ya que se viene observando una tendencia negativa, pues ha pasado de una tasa de respuesta del 71% en el 2017 al 58% en el 2019.



26.- Análisis de compromisos de calidad.

Se han desviado de sus objetivos durante los meses de abril a septiembre los indicadores de ejecución del mantenimiento en sus respectivos plazos de finalización, lo que ha apartado del objetivo anual el compromiso de calidad asociado con el plazo de ejecución de 5 días para el 85% de las reparaciones. No obstante, de los gráficos que se acompañan al informe de seguimiento se aprecia cómo en el último trimestre del año todos los valores relacionados con los tiempos de ejecución alcanzan sus respectivos objetivos. Esta misma tendencia se puede apreciar en la evolución del indicador de tiempos medios de ejecución (TMF). Esta situación de normalización en el desempeño del proceso se observa tanto para los trabajos realizados con medios propios como los externalizados.

El compromiso de calidad relativo a la comunicación anticipada de las actividades planificadas con al menos 7 días se ha cumplido durante 2020.

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

Las acciones de mejora están, en su mayor parte, en proceso de implantación, toda vez que durante 2020 no se ha podido destinar recursos a su desarrollo. No obstante, se ha avanzado en el establecimiento de criterios de criticidad en los trabajos, pero su medición requerirá de parametrizaciones en la herramienta de gestión que permitan el análisis de impacto sobre los resultados del proceso.

Respecto a la gestión de stocks para garantizar su disponibilidad, se está desarrollando un nuevo proceso de gestión de compras integrado en la herramienta de gestión.

Completadas las acciones, analizaremos su eficacia.

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

Las acciones de mejora están, en su mayor parte, en proceso de implantación, toda vez que durante 2020 no se ha podido destinar recursos suficientes para su desarrollo. No obstante, se han reprogramado para finalizarlas en 2021.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No procede



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 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.

La nueva herramienta de gestión del mantenimiento ha contribuido a sistematizar gran parte de las tareas relacionadas con los procesos de mantenimiento, pero ha evidenciado la necesidad de gestionar su parametrización con recursos cualificados de los que no disponemos, lo que nos lleva a planificar mejoras funcionales cuya implantación, en gran medida, dependerá de los recursos económicos disponibles.

Esta circunstancia, provoca la imposibilidad de acometer nuevas acciones de mejora en tanto no estén plenamente implantadas y contrastadas las que aún tiene pendiente el Servicio, identificadas en ciclos anteriores.

La situación de alarma, como se ha comentado, ha propiciado el avance en cuanto a la identificación de mantenimientos críticos según los recursos disponibles, teniendo en cuenta la demanda de infraestructuras durante el período, que se vio considerablemente disminuida. La consecuencia positiva es la constatación de la adaptabilidad del equipo de profesionales que conforma la Unidad Técnica a circunstancias críticas.