

2013

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: 08/04/2013

REVISIÓN: 03



UNIVERSIDAD DE JAÉN

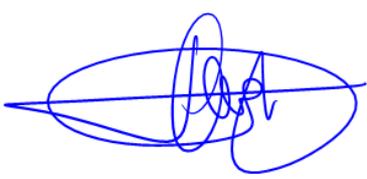




DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de proceso.	Revisado por: Servicio de Planificación y Evaluación.	Aprobado por: Gerencia.
Nombre: Armando Moreno Castro.	Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Armando Moreno Castro.
Cargo: Coordinador del equipo de proceso.	Cargo: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Gerente.
Fecha: Ciclo de gestión (02/04/2013)	Fecha: 02/04/2013	Fecha: 03/04/2013
Firma: 	Firma: 	Firma: 

Edición.	Nº.: 03	Fecha de entrada en vigor: 08/04/2013
-----------------	----------------	--



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

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



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 Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica).
- Jefa del Servicio de Informática.
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
- Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
- Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales.

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.

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:

▪ Servicio de Obras, Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, (Unidad Técnica)	UT
▪ Servicio de Informática	SINF
▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica	CICT
▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	UTLA
▪ Prevención de Riesgos Laborales	PRL

**Corresponsabilidad:**

- Servicios y Unidades Administrativas
- Unidades gestoras de actividades con producción de residuos peligrosos

SUA
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	UTLA	CICT	SUA	
PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.	UT	SINF	UTLA	CICT	SUA	
PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.	UT	SINF	UTLA	CICT		
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.	PRL	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.



PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.		
Código	Registro	Responsable
R.[PC 04.11]-01	Programas de mantenimiento preventivo.	UT/SINF/UTLA/CICT
R.[PC 04.11]-02	Registro de comunicaciones de mantenimiento preventivo	UT/SINF/UTLA
R.[PC 04.11]-03	Registro de comunicación de la planificación del mantenimiento preventivo.	UT/UTLA
PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.		
R.[PC 04.12]-04	Base de datos propia según Unidad.	UT/SINF /CICT
R.[PC 04.12]-05	Registro de comunicaciones de mantenimiento correctivo	UT/SINF/UTLA
R.[PC 04.12]-06	Formulario de solicitud de mantenimiento correctivo	SINF
PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.		
R.[PC 04.13]-06	Registro de partes/actuaciones de mantenimiento.	UT/SINF/UTLA/CICT
R.[PC 04.13]-07	Registro de comunicaciones con los interesados	UT/SINF/UTLA/CICT
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.		
R.[PC 04.2]-08	Registro de solicitudes de unidades gestoras de actividades con producción de residuos peligrosos.	PRL
R.[PC 04.2]-09	Registro de comunicaciones con el gestor externo de residuos peligrosos.	PRL
R.[PC 04.2]-10	Registro de partes de incidencias.	PRL
R.[PC 04.2]-11	Declaración anual de residuos peligrosos.	PRL

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.



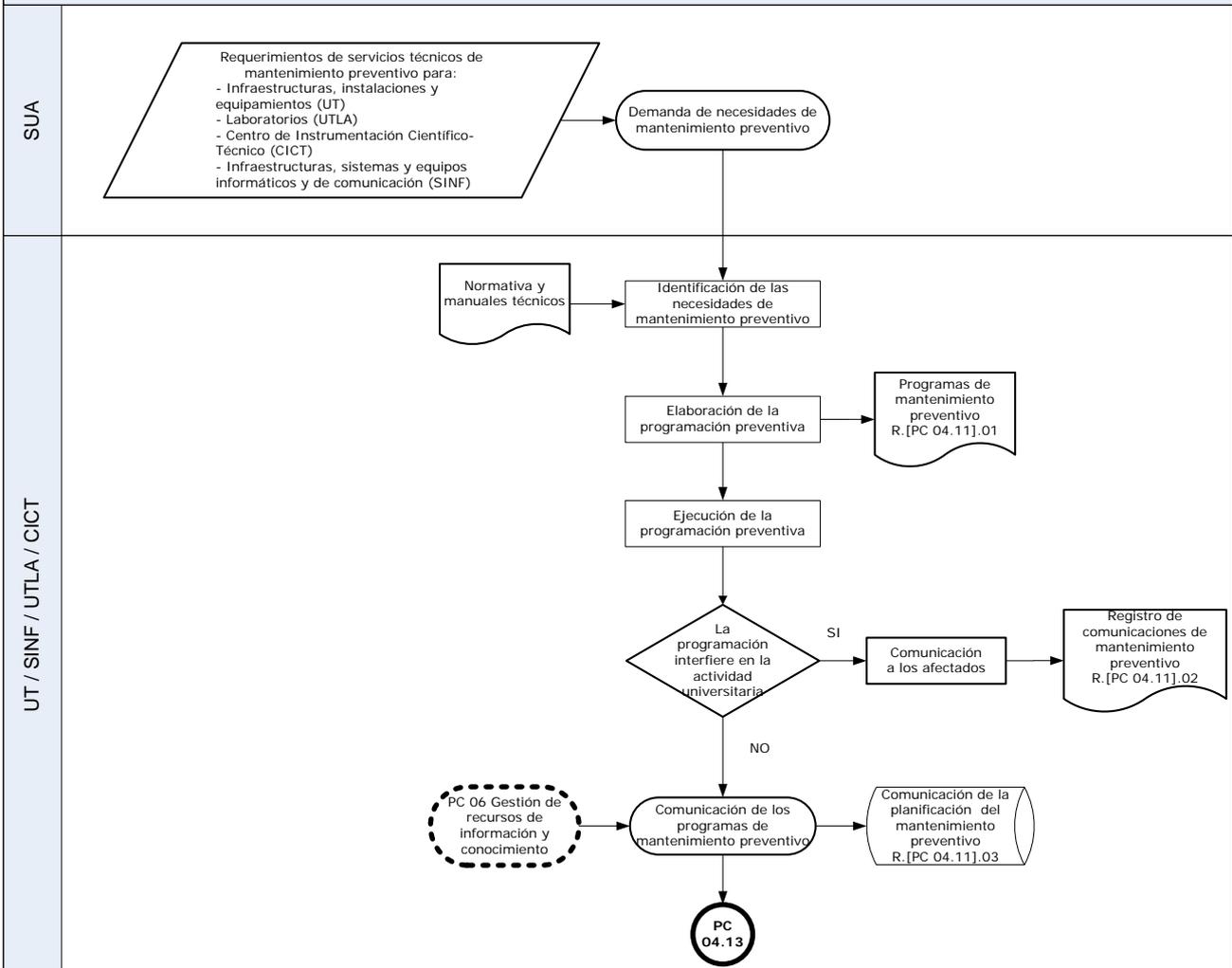
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS



PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.11.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO / NORMATIVO

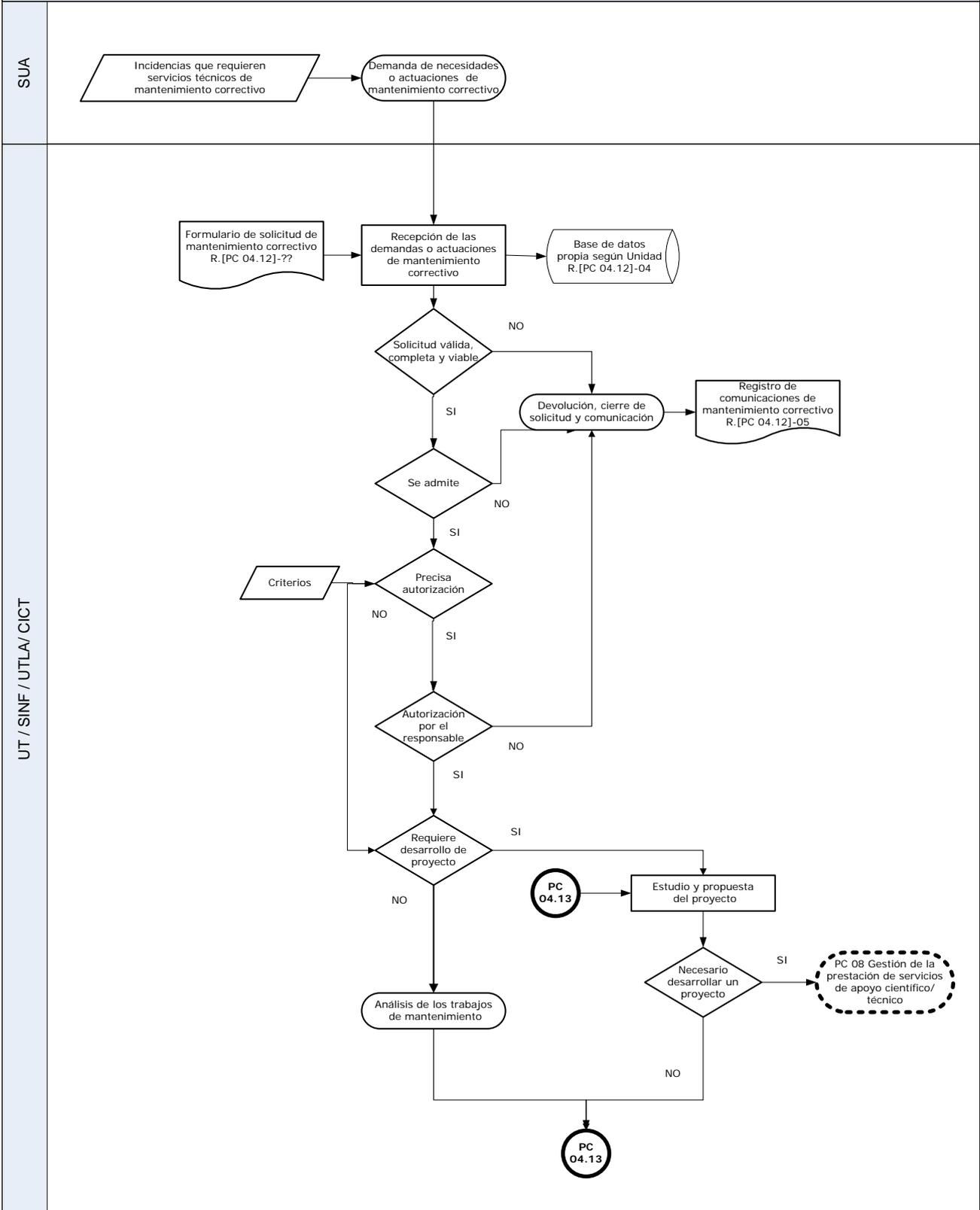




PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.12.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

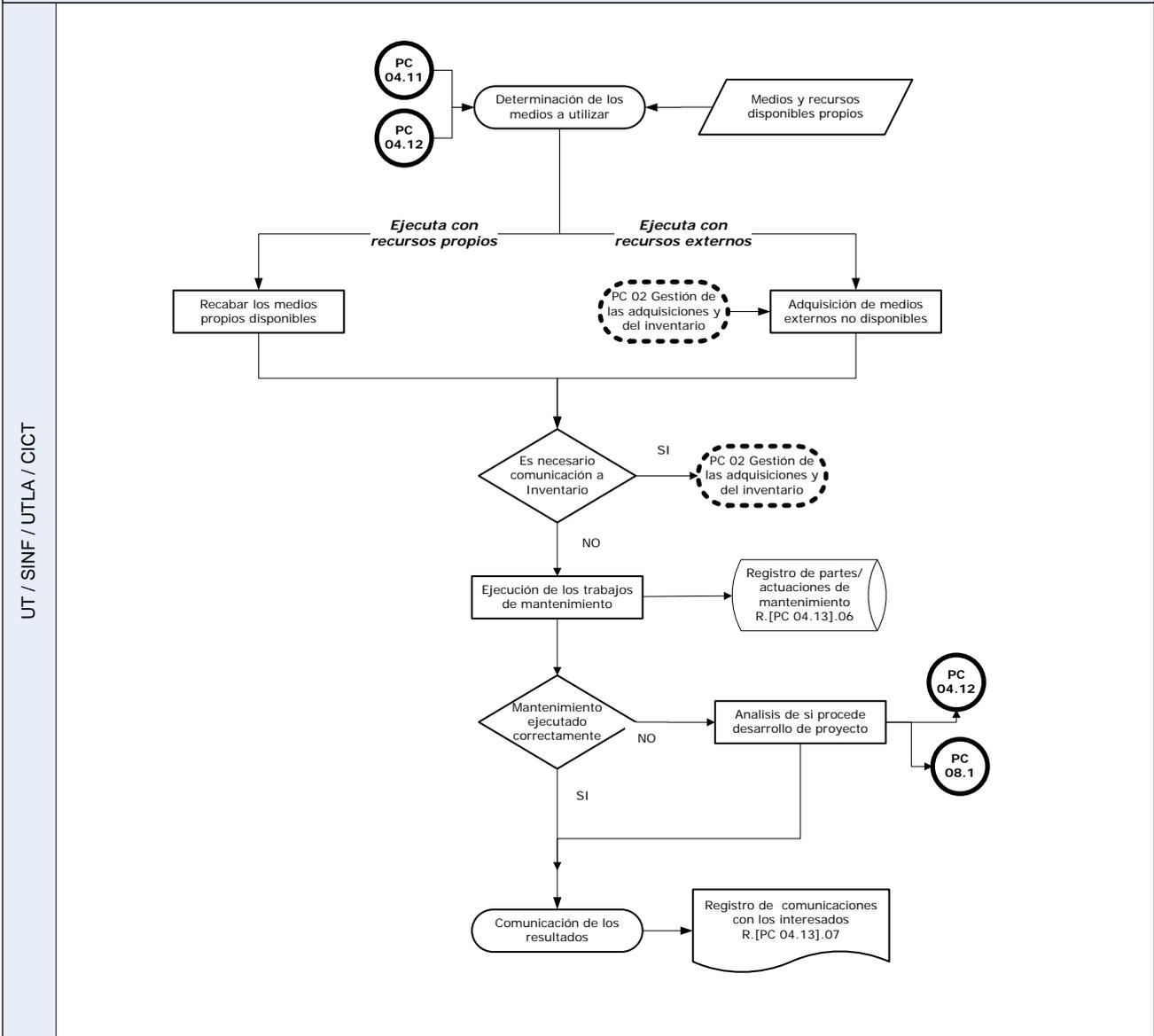




PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

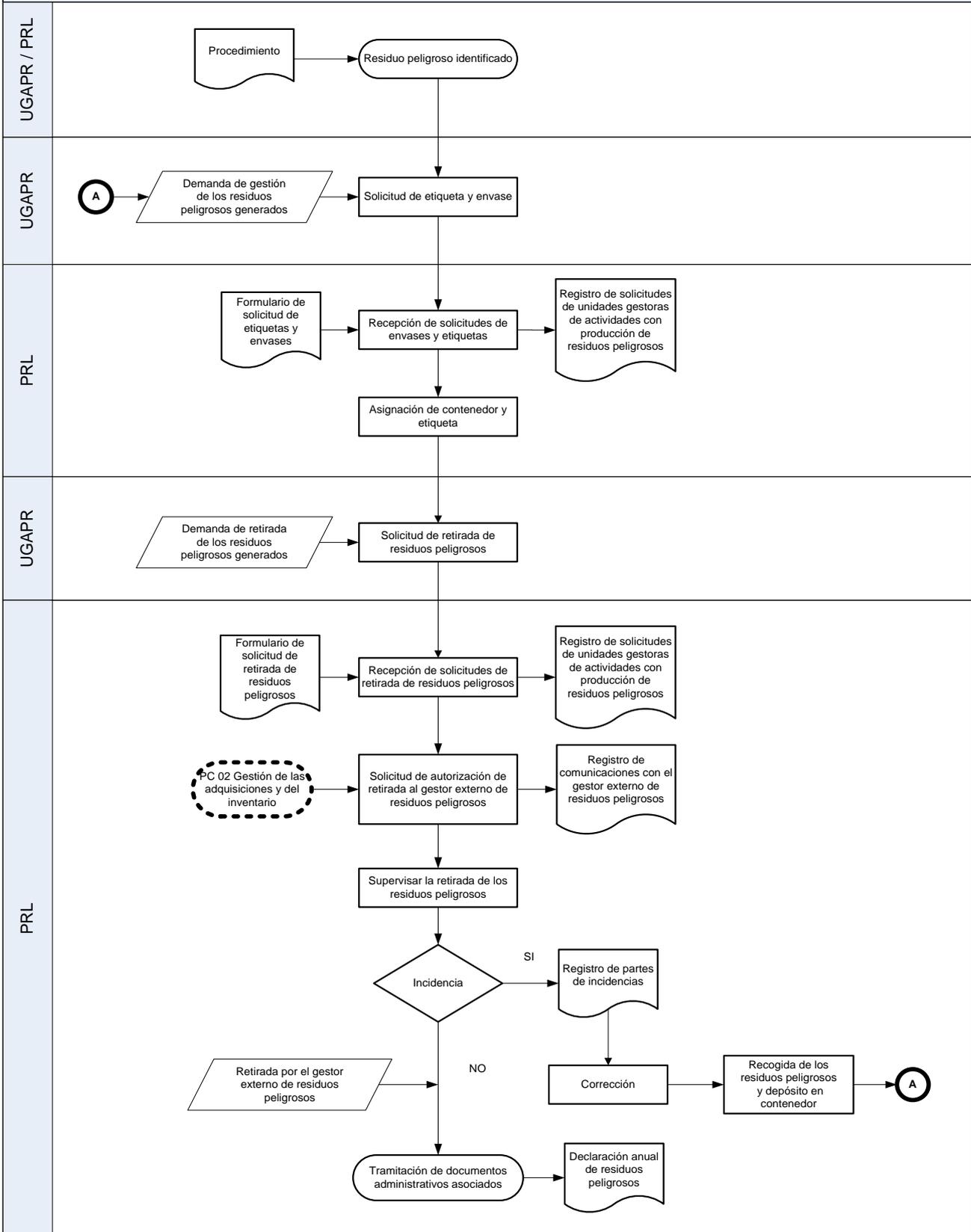
PC 04.13.- EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO





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

PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo.	
Código	Indicador
I.[PC 04.11]-01	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.
I.[PC 04.11]-02	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo.
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.
I.[PC 04.11]-04	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo.
I.[PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.
I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.
I.[PC 04.11]-07	Número de interrupciones de más de una hora del servicio del correo electrónico.
I.[PC 04.11]-08	Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual.
PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.	
I.[PC 04.12]-09	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.



PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.	
I.[PC 04.13]-10	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.
I.[PC 04.13]-11	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos. Segmentado por Unidades.
I.[PC 04.13]-12	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.
I.[PC 04.13]-13	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. (UT)
I.[PC 04.13]-14	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. (CICT)
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.(UTLA)
I.[PC 04.13]-16	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.	
I.[PC 04.2]-17	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.
I.[PC 04.2]-18	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

- 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".
- Formulación:** La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- 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.
- 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.
- Periodicidad indicador:** Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
- Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
- 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.

I.[PC 04.11]-01		Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	
FORMULACIÓN: (CMP/TMP)*100			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
UT	>=85%	>=90%	Periodicidad medición: Continua
SINF	>=95%	100%	Periodicidad medición: Semestral
UTLA	>=85%	>=90%	Periodicidad medición: Continua
CICT	>=85%	>=90%	Periodicidad medición: Semestral
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-). ▪ Jefa del Servicio de Informática (SINF) ▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA. ▪ Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT). 		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:			
CMP: Número de actividades programadas en mantenimiento preventivo cumplidas.			
TMP: Total actividades programadas en mantenimiento preventivo.			
CICT: Revisión del seguimiento por el técnico responsable. Revisión según planificación por el equipo de calidad CICT.			
UTLA: Segmentado por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2011 2010 (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.	
FORMULACIÓN: (CMN/TMN)*100			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
No procede		100%	Periodicidad medición: Continua
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:			
CMN: Número de actividades programadas en mantenimiento normativo cumplidas.			
TMN: Total actividades programadas en mantenimiento normativo.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

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



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		
FORMULACIÓN:	$(CA/TCA)*100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=95%	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012 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. TCA: Número de comunicaciones de actuaciones programadas.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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

I.[PC 04.11]-04	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo		
FORMULACIÓN:	$\frac{n^{\circ} RI1 \text{ con más de 3 MC Semestrales}}{\text{total RI1}} \times 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Semestral
En análisis	En análisis	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012 RI1 según clasificación de recursos instrumentales del CICT. MC= mantenimiento correctivo			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 4 - I. [PC 04.11]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

I.[PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.		
FORMULACIÓN:	$(\text{Equipos del Catálogo con mantenimiento preventivo implantado}/\text{Total equipos registrados en el Catálogo})*100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=75%	>=80%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012. 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.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	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
>=85%	>=90%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012. Datos obtenidos de los sistemas de monitorización.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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

I.[PC 04.11]-07	Número de interrupciones de más de una hora del servicio del correo electrónico.		
FORMULACIÓN:	\sum interrupciones del servicio de correo electrónico de más de una hora		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<=3	<=5	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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

I.[PC 04.11]-08	Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual		
FORMULACIÓN:	\sum Interrupciones del Campus Virtual de más de una hora		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<=3	<=5	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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



I.[PC 04.12]-09	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.		
FORMULACIÓN: $(PT_s/TS_s)*100$			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
No procede		No procede	Periodicidad medición: Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2013. PT= Número total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados. TS= Total de solicitudes recibidas de mantenimiento correctivo. Este dato se obtiene con la suma de las siguientes variables: PT (Partes tramitados) SR (Solicitudes Rechazadas), que clasificamos en 5 categorías: (1) Rechazadas por estar fuera de competencia: se solicitan servicios no prestados por la UT. (2) Rechazadas porque su ejecución no es posible por motivos económicos, de oportunidad, etc. (3) Rechazadas porque no han sido autorizadas, (4) con información esencial no aportada por el solicitante (5) otras causas. SA (Solicitudes Anuladas), por: (1) Renuncia del solicitante. (2) Error material (duplicidades, pruebas, etc.)			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

Ficha nº 9 - I [PC 04.12]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

I.[PC 04.13]-10	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: $(PT_{MP}/PT_{MC})*100$			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
UT	>=30%	>=40%	Periodicidad medición: Anual
UTLA*	Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	Periodicidad medición: Anual
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-). ▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA. 		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: PT_{MP} = Número de partes de trabajo realizados en mantenimiento preventivo. PT_{MC} = Número total de partes de trabajos realizados en mantenimiento correctivo. Nota: 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. UTLA*: El indicador es una Proporción y su formulación (PT_{MP}/PT_{MC}) . Segmentado por Unidades de Gestión			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010 (UT) 2011 (UTLA)		

Ficha nº 10 - I. [PC 04.13]-10. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.



I.[PC 04.13]-11		Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos. Segmentado por Unidades.	
FORMULACIÓN: $(EMC/TEM)*100$			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
UT	No procede	No procede	Periodicidad medición: Anual
CICT	No procede	No procede	Periodicidad medición: Anual
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-). ▪ Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT). 		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:			
EMC: Número de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.			
TEM: Total ejecuciones mantenimiento correctivo.			
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		Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	
FORMULACIÓN: $(GMC/TOM)*100$			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual
<=5		<=3	Periodicidad medición: Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Medición a realizar en 2011 (nuevo indicador). El valor del 2º Semestre es el acumulado del Año.			
GMC: Gastos anuales en servicios técnicos externos en concepto de averías hardware (mantenimiento correctivo) de microinformática.			
TOM: Total de ordenadores en mantenimiento.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2011		

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



I.[PC 04.13]-13		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 $\geq 70\%$ 5 días $\geq 80\%$ 10 días $\geq 85\%$ 20 días $\geq 90\%$	$\geq 75\%$ $\geq 85\%$ $\geq 90\%$ $\geq 95\%$	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica- UT-).	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
PT _{F2} = 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 _{F5} = 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 _{F10} = 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 _{F20} = 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.			
Nota: 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.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

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

I.[PC 04.13]-14		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 $\geq 25\%$ 5 días $\geq 40\%$ 10 días $\geq 60\%$ 20 días $\geq 70\%$	$\geq 35\%$ $\geq 50\%$ $\geq 70\%$ $\geq 80\%$	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
PT _{F2} = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el semestre objeto de la medición.			
PT _{F5} = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el semestre objeto de la medición.			
PT _{F10} = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 10 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el semestre objeto de la medición.			
PT _{F20} = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 20 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el semestre objeto de la medición.			
PT= Número total de partes de trabajos en mantenimiento correctivo tramitados con fecha comprendida en el			



semestre objeto de la medición.

Nota: 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.

CICT sólo aplicable a recursos RI1, según clasificación de recursos instrumentales del CICT

CONTROL	Código de versión: 03
Medición desde:	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
		Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012			
PT_{F2} = 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_{F5} = 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_{F10} = 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_{F20} = 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.			
Nota: 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.			
No se establece valores límite y objetivo hasta conocer los resultados de las primeras mediciones.			
Segmentado por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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



I.[PC 04.13]-16	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(PTF0/PT)*100 ; (PTF2/PT)*100 ; (PTF5/PT)*100 ; (PTF>5/PT)*100.$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0 días \geq 50%, 0-2 días \geq 70%, 0-5 días \geq 80%, >5 días \leq 20%	\geq 60%, \geq 80%, \geq 90%, \leq 10%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: PTF0= Número de asistencias técnicas finalizadas en el mismo día de su tramitación, PTF2= Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación. PTF5= Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación. PTF>5= Número de asistencias técnicas finalizadas en más de 5 días hábiles desde su tramitación. PT= Número total de asistencias técnicas tramitada.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

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

I.[PC 04.2]-17	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.		
FORMULACIÓN:	\sum Residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 17 - I. [PC 04.2]-17. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

I.[PC 04.2]-18	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.		
FORMULACIÓN:	$(N^{\circ} \text{Retiradas en plazo} / N^{\circ} \text{total retiradas}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
\geq 80%	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2012. 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 nº18 - I [PC 04.2]-18. 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

Legislación General (Leg. Ge).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ge.01. [PC 04]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ge.02. [PC 04]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ge.03. [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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ge.04. [PC 04]	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ge.05. [PC 04]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ge.06. [PC 04]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento

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

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PC 04]	Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal BOE 14-12-1999	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.02. [PC 04]	Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. BOE 23-03-2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo



		<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.03. [PC 04]	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ex.04. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.05. [PC 04]	Ley 50/1998, de 30 de diciembre. BOE 1-12-1998	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.06. [PC 04]	Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.07. [PC 04]	Ley 39/1999, de 5 de noviembre. BOE 06-11-1999	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.08. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
Leg. Ex.09. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.10. [PC 04]	Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Transposición de la Directiva 2002/58/Ce) sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.11. [PC 04]	Ley 51/2003, de 2 diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal. BOE 3-12-2003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.12. [PC 04]	Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica (B.O.E. 304/45329)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.13. [PC 04]	Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. BOE 13-12-2003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. Ex.14. [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"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.15. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.16. [PC 04]	Ley 31/2006, de 18 de octubre. BOE 19-10-2006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.17.	Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento



[PC 04]	Empleado Público	Preventivo/Normativo <ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.18. [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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.19. [PC 04]	Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.20. [PC 04]	Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.21. [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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.22. [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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
Leg. Ex.23. [PC 04]	Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
Leg. Ex.24. [PC 04]	Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 1999 por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.25. [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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.26. [PC 04]	Directiva 2003/31/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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
Leg. Ex.27. [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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.28. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.29. [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"> PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo



Leg. Ex.30. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. BOE 21.06.2000	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.31. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. BOE 08-08-2000	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.32. [PC 04]	Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica. (B.O.E. nº 224, de 18 de septiembre de 1999)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.33. [PC 04]	Real Decreto Ley 9/2005, de 6 de junio. BOE 7-06-2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.34. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.35. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.36. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.37. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.38. [PC 04]	Real Decreto 448/1997, 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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo. ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento.
Leg. Ex.39. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.40. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.41. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.42. [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 24 de mayo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.43. [PC 04]	Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo



	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"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.44. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.45. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.46. [PC 04]	Real Decreto 195/2000, de 11 de febrero, por el que se establece el plazo para implementar las medidas de seguridad de los ficheros automatizados previstas por el Reglamento aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.47. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.48. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo. ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento.
Leg. Ex.49. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.50. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.51. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.52. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.53. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.54. [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-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento



	2003)	
Leg. Ex.55. [PC 04]	Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. (B.O.E. num. 75 de 28 de marzo de 2003)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.56. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.57. [PC 04]	Real 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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.58. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.59. [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 Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. BOE 31-01-2004	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.60. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.61. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.62. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.63. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.64. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento



Leg. Ex.65. [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">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.66 [PC 04]	Real Decreto 34/2007 de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y protección de la atmosfera. BOE 275 de 16 de noviembre de 2007	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.67. [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.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.68. [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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.69. [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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.70. [PC 04]	Real Decreto 1675/2008, de 17 de octubre, modifica el RD 1371/2007. BOE 252 de 18 de octubre de 2008	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.71. [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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.72. [PC 04]	Corrección de errores al RD 2060/2008. BOE 260 de 28 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.73. [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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.74. [PC 04]	Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.75. [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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.76. [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.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.77. [PC 04]	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo



	Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.78. [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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.79. [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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.80. [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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.81. [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"> ▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
Leg. Ex.82. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.83. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.84. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.85. [PC 04]	Corrección de errores al Decreto 8/1995. BOJA 81 de 6 de junio de 1995	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.86. [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"> ▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
Leg. Ex.87. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.88. [PC 04]	Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
Leg. Ex.89. [PC 04]	Decreto 70/2009 de 31 de marzo, aprueba el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del agua de consumo Humano en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.90. [PC 04]	Decreto 293/2009 de 7 de julio, aprueba el Reglamento que regula las normas para accesibilidad en las infraestructuras, el	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo



	urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía. BOJA 140 de 21 de julio 2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.91. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.92. [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"> ▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
Leg. Ex.93. [PC 04]	Resolución de 30 de mayo de 2000, de la Agencia de Protección de Datos, por la que se aprueban los modelos normalizados en soporte papel, magnético y telemático a través de los que deberán efectuarse las solicitudes en el Registro General de Protección de Datos (B.O.E., de 27 de junio de 2000)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.94. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.95. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.96. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.97. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.98. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.99. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.100. [PC 04]	Instrucción 6/1989 de 11 de septiembre de la Fiscalía General del Estado, sobre normas para el correcto uso de copias de seguridad informática.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.101. [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"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg.	Documento básico HS4 y HS5, referente al	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento



Ex.102. [PC 04]	Código Técnico de la Edificación según RD 1371/2007, y correcciones posteriores. BOE 25 de enero de 2008	Preventivo/Normativo <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.103. [PC 04]	Normas UNE de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.104. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.105. [PC 04]	Resolución de 30 de mayo de 2000, de la Agencia de Protección de Datos, por la que se aprueban los modelos normalizados en soporte papel, magnético y telemático a través de los que deberán efectuarse las solicitudes en el Registro General de Protección de Datos (B.O.E., de 27 de junio de 2000)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.106. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.107. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.108. [PC 04]	Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. Ex.109. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.01. [PC 04]	Manual de Gestión del Gasto de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.02. [PC 04]	Plan de Prevención de Riesgos Laborales 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"> ▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento
Leg. In.03. [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"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.04 [PC 04]	Normativa de uso del servicio web en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.05. [PC 04]	Normativa para la utilización de las aulas de Informática de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo



		<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.06. [PC 04]	Normativa de uso del servicio correo electrónico en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.07. [PC 04]	Normativa de uso del servicio de listas de correo electrónico en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.08. [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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.09. [PC 04]	Reglamento del Servicio Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.10. [PC 04]	Reglamento Electoral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.11. [PC 04]	Reglamento del Defensor Universitario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento
Leg. In.12. [PC 04]	Reglamento de utilización del libro de quejas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento

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



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"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
F.[PC 04.11]-02	Comunicación a los afectados por las actividades programadas por la Unidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
F.[PC 04.11]-03	Catálogo de programas	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 04.11]-04	Programa de mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 04.11]-05	Programa de Mantenimiento Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 04.11]-06	Solicitud electrónica de Servicios de MP	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 04.12]-01	Formulario Electrónico Parte de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
F.[PC 04.12]-02	Comunicación al solicitante de cierre del proceso	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
F.[PC 04.12]-03	Programación de Mantenimiento Normativo	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
F.[PC 04.12]-04	SOL-MT Murphy-telefonía	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-05	SOL-MS Murphy-servicios	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-06	SOL-007 Asistencia por correo-e. incidencia VPN	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática



F.[PC 04.12]-07	SOL-007 Asistencia por correo-e. incidencia cuenta TIC	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-08	SOL-007 Asistencia por correo-e. incidencia Campus Virtual	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-09	SOL-007 Asistencia por correo-e. incidencia correo electrónico estudiantes	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-10	MOD-DI: Devolución de solicitud - Datos incompletos.	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-11	MOD-FTI: Comunicación sobre solicitud – Equipo sin Ficha Técnica Informática.	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-12	MOD-NM: Devolución de solicitud – No Murphy.	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-13	MOD-PCS: Petición de conformidad al solicitante.	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-14	MOD-OT: Comunicación sobre solicitud.	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-15	Comunicación y encuesta de valoración del servicio prestado	▪ PC 04.12. Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Servicio de Informática
F.[PC 04.12]-16	Solicitud electrónica de Servicios de MC	▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo	▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 04.13]-01	Parte de Trabajo	▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento	▪ Unidad Técnica
F.[PC 04.13]-02	Registro actividades mantenimiento 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	▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 04.2]-01	Solicitud interna retirada de residuos	▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	▪ Servicio de prevención de riesgos laborales
F.[PC 04.2]-02	Solicitud de retirada de residuos al gestor externo	▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	▪ Servicio de prevención de riesgos laborales
F.[PC 04.2]-03	Declaración anual residuos peligrosos	▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	▪ Servicio de prevención de riesgos laborales



HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo



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 04.11]-01	Actualizaciones UXXI. Protocolo de actuación	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT [PC 04.11]-02	Instrucciones cuadro eléctrico CPD	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT [PC 04.12]-01	Procedimiento "Línea VIP"	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT [PC 04.13]-01	Protocolo Revisión de Mantenimiento preventivo – correctivo. Centros de transformación. (PROT-001)	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-02	Criterios de priorización de actuaciones del Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-03	Tratamiento de incidencias durante los periodos de vigilancia externa.	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-04	Climatización	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-05	Tramitación Órdenes de Trabajo en Mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-06	Vigilancia Riego Pabellón	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-07	Criterios Actuación Mantenimiento en CPD	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-08	Aplicación de tratamientos fitosanitarios	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica
IT [PC 04.13]-09	Guía para hacer copia de seguridad de información personal	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT [PC 04.13]-10	Guía para hacer copia de seguridad y restauración de mensajes	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.13 Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT [PC 04.2]-01	Procedimiento de gestión de residuos peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de prevención de riesgos laborales



HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO



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 DEL PROCESO

PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Proceso:	PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	
Servicio prestado:	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).	
Unidad/es:	CICT	
Fecha:	febrero 2012	
Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<p>1.-Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad</p> <p>2.- Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, y Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la Investigación</p> <p>3.- Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de equipamientos de la Universidad</p> <p>4.- Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de equipamiento de la Universidad de Jaén</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del servicio • Encuestas de satisfacción • Mediciones indirectas 	<p>Necesidad: Poner a disposición de los usuarios de recursos instrumentales adecuadamente mantenidos para asegurar su correcta operatividad</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las características del servicio prestado (1, 2, 3, 4) - Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores (2, 3, 4) - Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue (1, 2, 3, 4) - Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3, 4) - Experiencia profesional de las personas de la Unidad (1, 2, 3, 4) - Adecuación del horario de realización para minimizar la interferencia con los usuarios (2, 3, 4) - Disponibilidad de los recursos instrumentales operativos (1, 2, 3, 4) - Disponibilidad para informar a los usuarios sobre la prestación de un servicio (2, 3, 4)
Unidad/es:	Servicio de Informática	
Fecha:	Febrero 2012	
Grupo de	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)



Interés/Cientes-Usuario		
<p>Cientes internos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Servicios y Unidades administrativas. Empresas concesionarias para la prestación de servicios. <p>Cientes externos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones Seguimiento del servicio Mediciones indirectas Reuniones/Grupos Focales 	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Acierto y precisión, ausencia de errores. Prestación del servicio de forma correcta. Metodología de trabajo para ofrecer el servicio. <p>Tangibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios. Adecuación de la tecnología de soporte para la realización del servicio. <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda del usuario. <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Idoneidad de la información aportada por el personal de la Unidad. El comportamiento del personal de la Unidad transmite confianza a sus clientes/usuarios. Amabilidad en el trato al usuario. <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> Receptividad ante los problemas o situación personal del usuario. Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. Facilidad para contactar o acceder al profesional de referencia. Accesibilidad de horarios. Adecuación del servicio a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios. <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Difusión y cantidad de información sobre el servicio Facilidad de acceso a la información <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fomento en la participación del servicio Adecuación de los medios para la participación
Unidad/es:	Unidad Técnica	
Fecha:	Febrero 2012	



Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. ▪ Indicadores de proceso. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. 	<p>Necesidad: 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"> ▪ Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). ▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) ▪ Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5). ▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (2, 4, 5). ▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (2, 4). ▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3, 4, 9) ▪ Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4) ▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (2, 4) ▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3, 4). ▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). ▪ Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4)



Proceso:	PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	
Servicio prestado:	PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.	
Unidad/es:	CICT	
Fecha:	febrero 2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<p>1.-Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad</p> <p>2.- Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, y Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la Investigación</p> <p>3.- Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de equipamientos de la Universidad</p> <p>4.- Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de equipamiento de la Universidad de Jaén</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del servicio • Encuestas de satisfacción • Mediciones indirectas 	<p>Necesidad: Resolver las incidencias y averías que se presentan en los recursos instrumentales en un tiempo apropiado</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las características del servicio prestado (1, 2, 3, 4) - Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores (2, 3, 4) - Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue (1, 2, 3, 4) - Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3, 4) - Experiencia profesional de las personas de la Unidad (1, 2, 3, 4) - Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio (2, 3, 4) - Adecuación del tiempo empleado para la resolución (2, 3, 4) - Prestación de un servicio rápido (2, 3, 4) - Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los usuarios (2, 3, 4) - Receptividad ante los problemas de los usuarios (2, 3, 4) - Trato personalizado en función de las características de cada persona (2, 3, 4) - Disponibilidad de los recursos instrumentales operativos (1, 2, 3, 4) - Disponibilidad para informar a los usuarios sobre la prestación de un servicio (2, 3, 4)
Unidad/es:	Servicio de Informática	
Fecha:	Febrero 2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)



<p>Clientes internos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Miembros de la comunidad universitaria. 2. Empresas concesionarias para la prestación de servicios. <p>Clientes externos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. 4. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos la Universidad de Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones • Seguimiento del servicio • Mediciones indirectas • Reuniones/Grupos Focales 	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acierto y precisión, ausencia de errores. • Prestación del servicio de forma correcta. • Metodología de trabajo para ofrecer el servicio. <p>Tangibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios. • Adecuación de la tecnología de soporte para la realización del servicio. <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a. • Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda del usuario. <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad de la información aportada por el personal de la Unidad. • El comportamiento del personal de la Unidad transmite confianza a sus clientes/usuarios. • Amabilidad en el trato al usuario. <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receptividad ante los problemas o situación personal del usuario. • Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. • Facilidad para contactar o acceder al profesional de referencia. • Accesibilidad de horarios. • Adecuación del servicio a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios. <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y cantidad de información sobre el servicio • Facilidad de acceso a la información <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento en la participación del servicio • Adecuación de los medios para la participación
---	---	---



Proceso:	PC 04.11. Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	
Servicio prestado:	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).	
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	
Fecha:	febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. • Quejas y Sugerencias. • Seguimiento del Servicio. • Mediciones Indirectas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de Gestión de Mantenimiento Preventivo. • Identificación y seguimiento del equipamiento para Docencia e Investigación. • Admisión de Solicitudes de Gestión de MP. • Existencia de Programa de Mantenimiento. • Análisis de ejecuciones de MP y MC para mejorar Programación.

Proceso:	PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo	
Servicio prestado:	PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.	
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	
Fecha:	febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. • Quejas y Sugerencias. • Seguimiento del Servicio. • Mediciones Indirectas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de Gestión de Mantenimiento Correctivo. • Existencia de Solicitud o atención de Servicio (Incidencias en proceso 08). • Seguimiento de Incidencias (informe al usuario). • Análisis de los trabajos realizados (histórico de actuaciones).
Unidad/es:	Servicio de Informática	
Fecha:	Febrero 2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
Clientes internos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción 	Fiabilidad: Acierto y precisión, ausencia de errores.



<ol style="list-style-type: none"> 1. Miembros de la comunidad universitaria. 2. Empresas concesionarias para la prestación de servicios. <p>Cientes externos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad. 4. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos la Universidad de Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones • Seguimiento del servicio • Mediciones indirectas • Reuniones/Grupos Focales 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio de forma correcta. • Metodología de trabajo para ofrecer el servicio. <p>Tangibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios. • Adecuación de la tecnología de soporte para la realización del servicio. <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a. • Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda del usuario. <p>Seguridad: Idoneidad de la información aportada por el personal de la Unidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento del personal de la Unidad transmite confianza a sus clientes/usuarios. • Amabilidad en el trato al usuario. <p>Empatía: Receptividad ante los problemas o situación personal del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. • Facilidad para contactar o acceder al profesional de referencia. • Accesibilidad de horarios. • Adecuación del servicio a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios. <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y cantidad de información sobre el servicio • Facilidad de acceso a la información <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento en la participación del servicio • Adecuación de los medios para la participación
Unidad/es:	Unidad Técnica	
Fecha:	Febrero 2012	
Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios y Unidades Administrativas 2. Miembros de la comunidad universitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción. ▪ Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Reuniones. 	<p>Necesidad: de mantener la funcionalidad de los edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).



<p>3. Proveedores externos para el mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.</p> <p>4. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.</p> <p>5. Entidades y organizaciones públicas y privadas usuarios de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.</p> <p>6. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p> <p>7. Sociedad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. ▪ Indicadores de proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) ▪ Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4, 5). ▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (2, 4, 5). ▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (2, 4). ▪ Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio. ▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3, 4, 9) ▪ Prestación de un servicio rápido. ▪ Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a. ▪ Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4) ▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (2, 4) ▪ Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario. (2, 4) ▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3, 4). ▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). ▪ Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4)
---	--	---

<p>Servicio prestado:</p>		<p>PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.</p>
<p>Unidad/es:</p>		<p>Unidad Técnica</p>
<p>Fecha:</p>		<p>Febrero 2012</p>
<p>Grupo de interés/Clientes-Usuario</p>	<p>Fuentes de Información</p>	<p>Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)</p>
<p>1. Órganos de Gobierno, y Gestión de la Universidad.</p> <p>2. Servicios y Unidades Administrativas</p> <p>3. Miembros de la comunidad universitaria.</p> <p>4. Proveedores externos para el mantenimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción. ▪ Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Reuniones. ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. ▪ Indicadores de proceso. 	<p>Necesidad: la subsanación de las incidencias detectadas en los edificios, instalaciones y equipamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acierto y precisión, ausencia de errores. ((1, 2, 3, 4, 5) ▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. (2, 4,



<p>de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad.</p> <p>5. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.</p>		<p>5).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario.(2, 3) ▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Experiencia profesional de las personas de la Unidad. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Prestación de un servicio rápido. (1, 2, 3, 4, 5) ▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios. (2, 3). ▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 4, 5)
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	
Fecha:	febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. • Quejas y Sugerencias. • Seguimiento del Servicio. • Mediciones Indirectas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exista ejecución de tareas de Mantenimiento Correctivo para subsanar incidencias en Docencia y para la Investigación. • Rapidez y adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio. • Cualificación / Conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. Personal técnico cualificado. • Capacidad para prestar el servicio solucionando cualquier incidencia. • Histórico de actuaciones que permita su estudio para mejora del Programa de Mantenimiento Preventivo y mejora del mismo.



Proceso:	PC 04.2. Gestión de residuos peligrosos	
Servicio prestado:	PC.04-S4. Control y gestión de de la retirada de residuos peligrosos	
Unidad/es:	Prevención de Riesgos Laborales	
Fecha:	Febrero de 2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<ol style="list-style-type: none"> Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, y Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la investigación. Servicios y Unidades administrativas. Empresas concesionarias para la prestación de servicios. Entidades externas con responsabilidades de control de infraestructuras, instalaciones, equipamientos y gestión medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del servicio Normativa reguladora de la prestación Quejas/Sugerencias/Felicitaciones Encuestas de satisfacción 	<p>Necesidad: Retirada periódica y a demanda de los residuos peligrosos generados por las unidades productoras</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1,2) Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (3) Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio. (1,2,3) Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (1,2,3) Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1,2,3) Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (1,2,) Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado. (1,2) Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio. (1,2) Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la Información.(1,2)

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo