

2017

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: 27/07/2017

REVISIÓN: 08





## DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

### PC.04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de proceso.	<b>Revisado por:</b> Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>Aprobado por:</b> Gerencia.
<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes.	<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo.	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes.
<b>Cargo:</b> Coordinador del equipo de proceso.	<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>Cargo:</b> Gerente.
<b>Fecha:</b> Ciclo de gestión (24/07/2017)	<b>Fecha:</b> 24/07/2017	<b>Fecha:</b> 25/07/2017
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>Edición.</b>	<b>Nº.:</b> 08	<b>Fecha de entrada en vigor:</b> 27/07/2017
-----------------	----------------	--



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

### **PORTADA**

### **CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**

### **HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

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

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

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



## 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

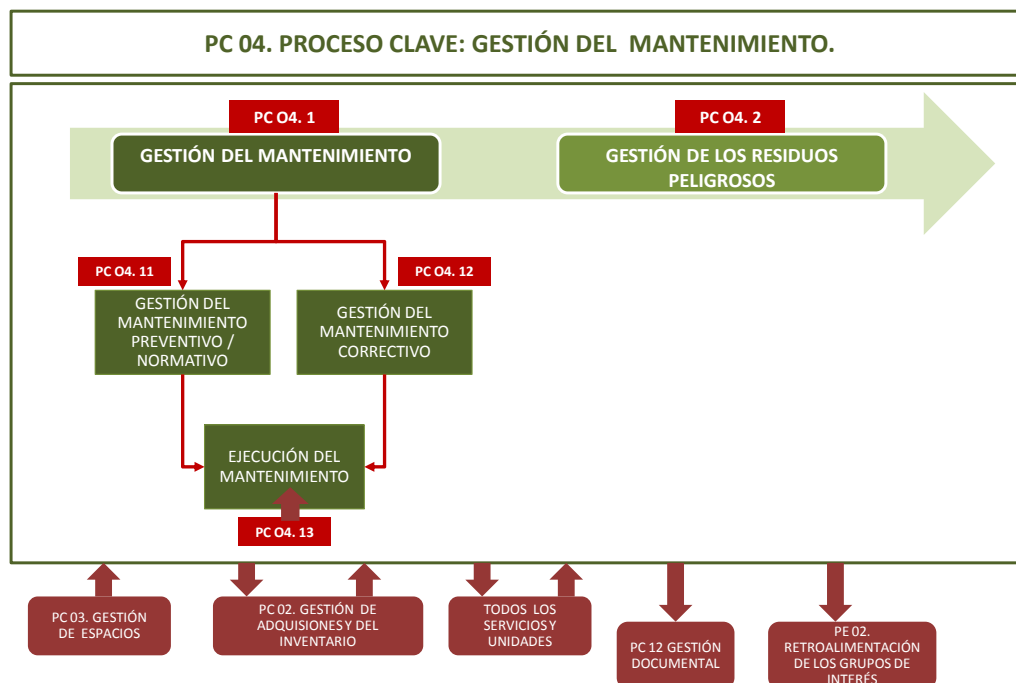


Figura nº [1-Doc-PC 04]. Mapa del Proceso PC 04.

## 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.

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

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

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

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

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

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



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

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

#### Responsabilidad básica:

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

#### Corresponsabilidad:

▪ Servicios y Unidades Administrativas	<b>SUA</b>
▪ Unidades gestoras de actividades con producción de residuos peligrosos	<b>UGAPR</b>

*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						
<b>PC 04. Gestión del mantenimiento.</b>	Según desagregación de procesos						
<b>PC 04.1 Gestión del mantenimiento.</b>	Según desagregación de procesos						
<b>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.</b>	UT	SINF	UTLA	CICT	SUA		
<b>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.</b>	UT	SINF	UTLA	CICT	SIAG	SUA	
<b>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.</b>	UT	SINF	UTLA	CICT	SIAG		
<b>PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos.</b>	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.

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

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





## 10.- CLIENTES DEL PROCESO

### Clientes internos:

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

### Clientes externos:

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



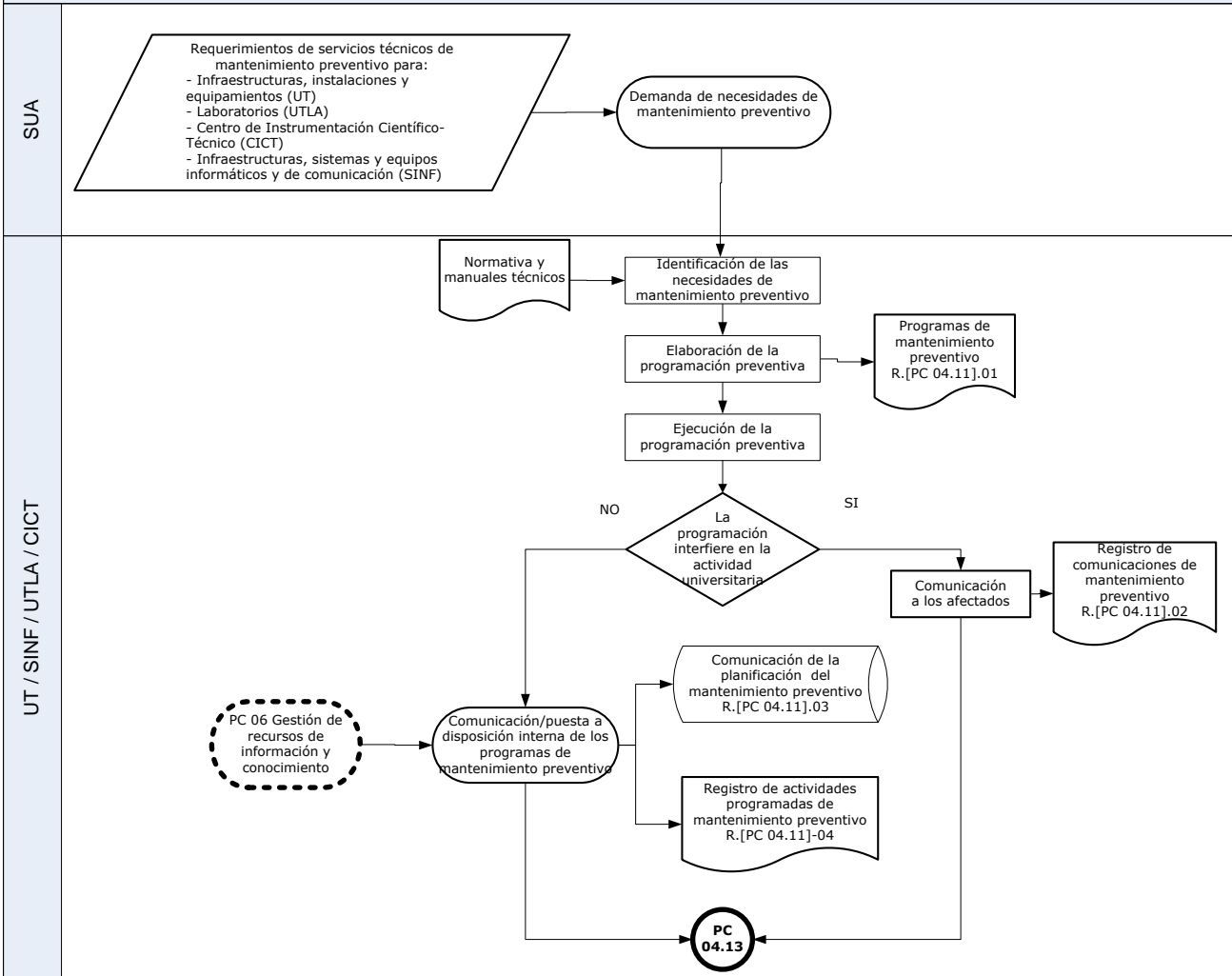
## **11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS**



PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.11.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO / NORMATIVO

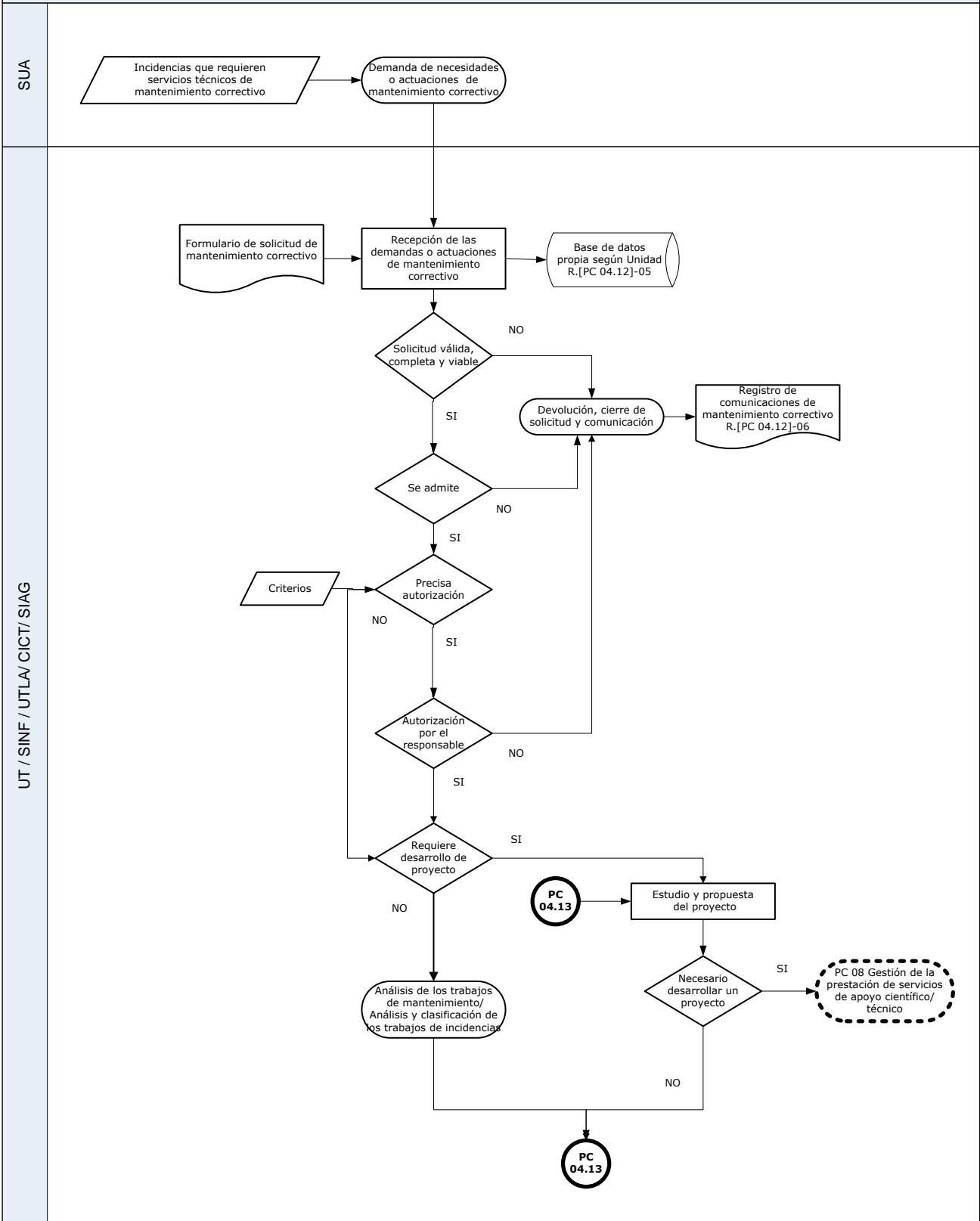




PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.12.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

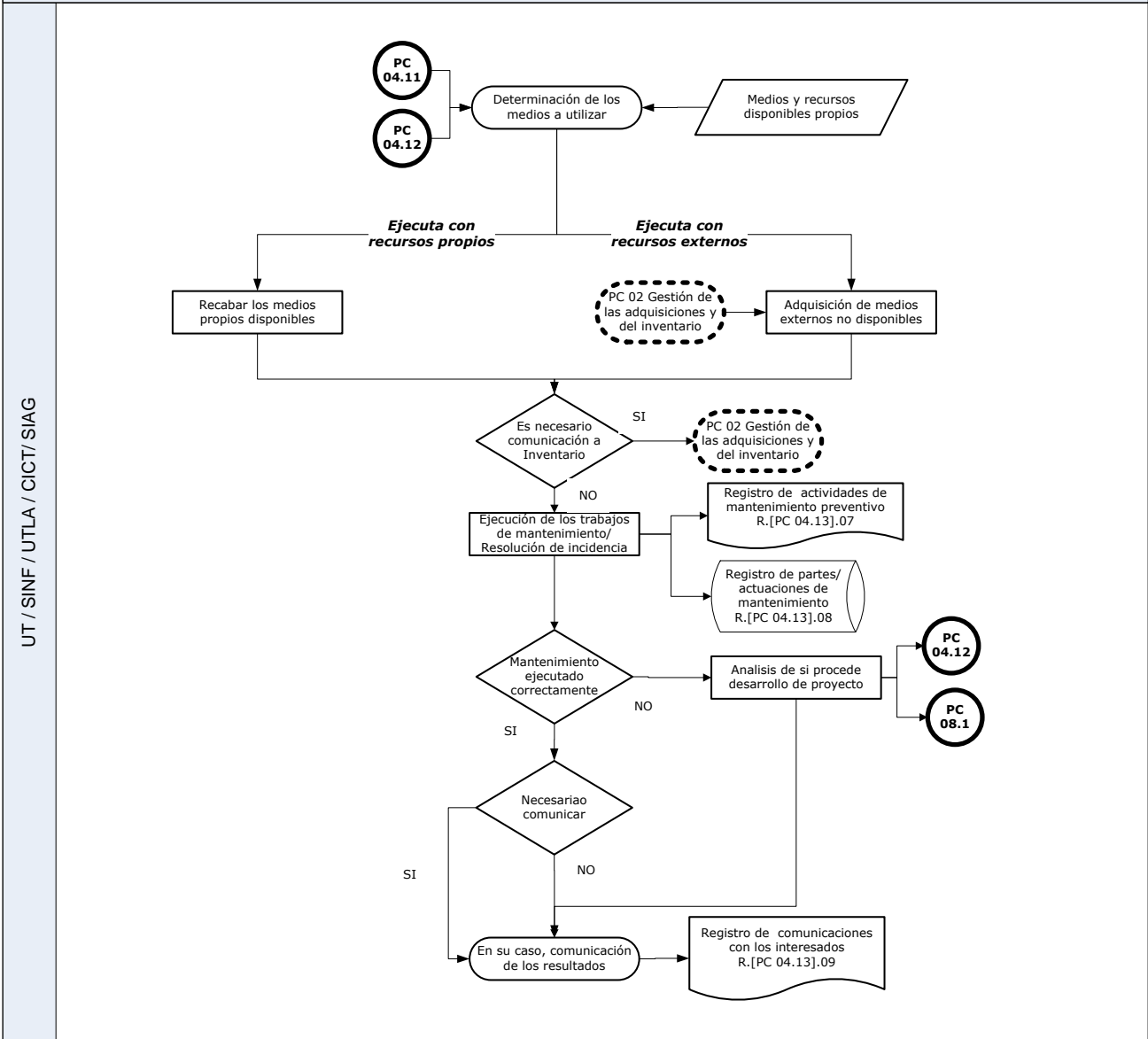




PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.1.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

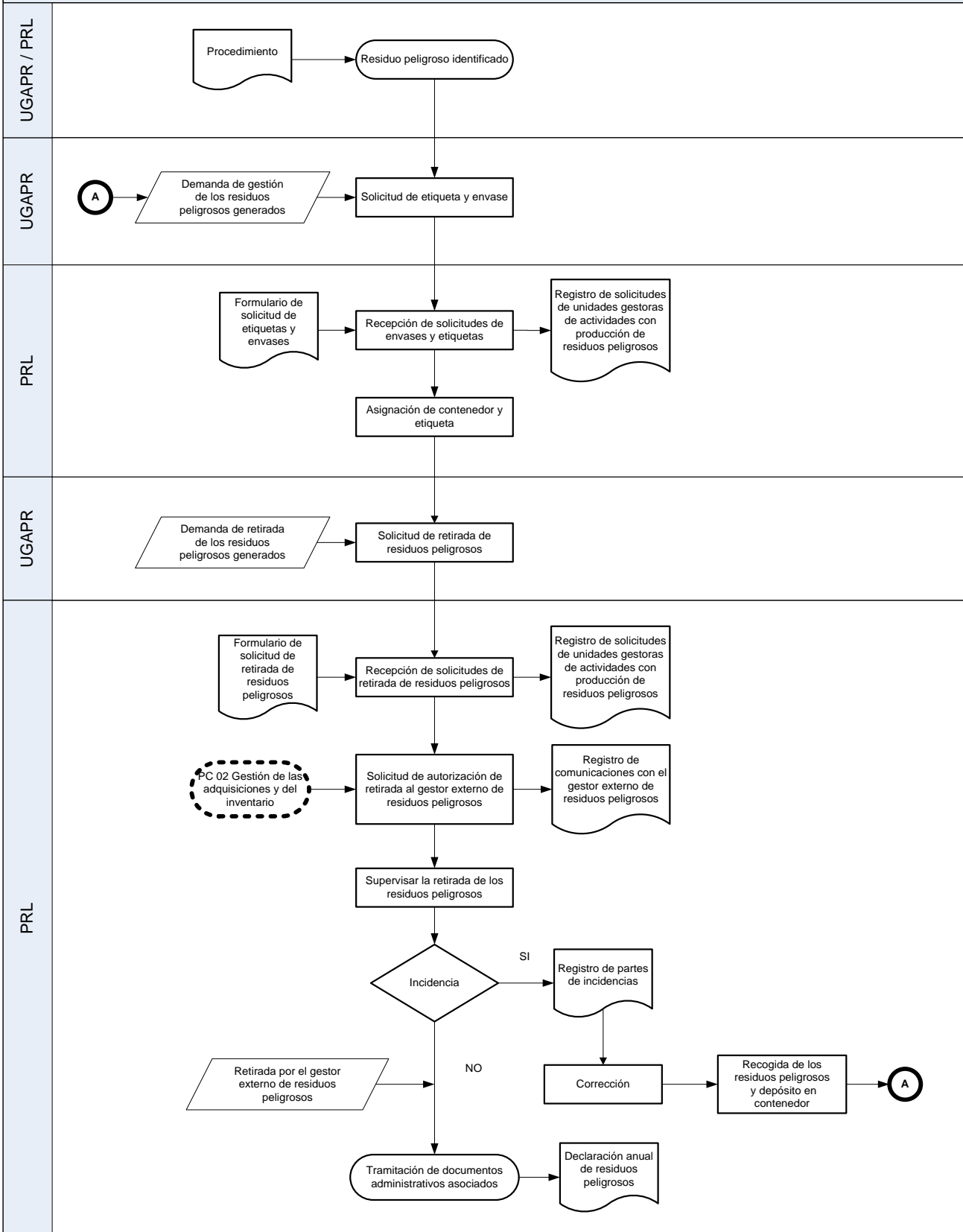
PC 04.13.- EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO





PC 04.- GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

PC 04.2.- GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS





## 12.- INDICADORES DEL PROCESO

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

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

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

### 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

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



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

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





## 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

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



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

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

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

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



<b>I.[ PC 04.11]-03</b>	Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(CA/TCA)*100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=95%	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> 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.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

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

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

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

<b>I.[ PC 04.11]-05</b>	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\text{Equipos del Catálogo con mantenimiento preventivo implantado}/\text{Total equipos registrados en el Catálogo})*100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=75%	>=80%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Este indicador mide de la totalidad de equipos que se incorporan al Catálogo de equipos, qué porcentaje incluye tareas de Mantenimiento Preventivo Programadas. Segmentado por Unidades de Gestión.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012		

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



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

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

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

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

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

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



<b>I.[ PC 04.11]-09</b>	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de Google APPS Education		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=92%	>=96%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Informática	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar operativo para la totalidad de los usuarios del mismo. Incluidas las paradas planificadas.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	2014		

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

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

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



<b>I.[ PC 04.12]-10</b>	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(PT_s/TS_s)*100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
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.)			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2013		

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

<b>I.[ PC 04.13]-11</b>	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos. Segmentado por Unidades.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(EMC/TEM)*100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
EMC: Número de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.			
TEM: Total ejecuciones mantenimiento correctivo.			
CICT: EMC Y TEM se refiere a actuaciones sobre incidencias o mantenimientos correctivos.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2010		

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



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

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

<b>I.[ PC 04.13 ]-13</b>	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.		
<b>FORMULACIÓN:</b> $(GMC/TOM) * 100$			
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b> Anual	
<=5	<=3	<b>Periodicidad medición:</b> Semestral	
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Informática	<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia	
<b>Observaciones:</b> El valor del 2º Semestre es el acumulado del Año.			
GMC: Gastos anuales en servicios técnicos externos en concepto de averías hardware (mantenimiento correctivo) de microinformática.			
TOM: Total de ordenadores en mantenimiento.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2011		

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



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

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

<b>I.[ PC 04.13]-15</b>	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(PT_{F2}/PT)*100$ ; $(PT_{F5}/PT)*100$ ; $(PT_{F10}/PT)*100$ ; $(PT_{F20}/PT)*100$ ;		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
2 días $\geq 40\%$	$\geq 45\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
5 días $\geq 55\%$	$\geq 65\%$		
10 días $\geq 70\%$	$\geq 80\%$		
20 días $\geq 85\%$	$\geq 90\%$		
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
$PT_{F2}$ = 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.			
La información extraída del análisis de los trabajos que no se han concluido en el plazo de 20 días hábiles debe ser fuente para diseñar acciones de mejora relacionadas con el proceso de mantenimiento correctivo.			
No se establece valores límite y objetivo hasta conocer los resultados de las primeras mediciones.			
Segmentado por Unidades de Gestión.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2012		

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





<b>I.[ PC 04.13]-16</b>	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días hábiles.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(PTF0/PT)*100 ;( PTF2/PT)*100; (PTF5/PT)*100;		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
0 días >=60%, 0-2 días >=75%, 0-5 días >=85%,	>=70%, >=85%, >=92%,	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefa del Servicio de Informática	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> 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. PT= Número total de asistencias técnicas tramitada.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 04		
<b>Medición desde:</b>	2010		

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

<b>I.[ PC 04.13]-17</b>	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(PT <sub>F2</sub> /PT)*100 ; (PT <sub>F5</sub> /PT)*100 ; (PT <sub>F10</sub> /PT)*100 ; (PT <sub>F20</sub> /PT)*100 ;		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
2 días >=70% 5 días >=80% 10 días >=85% 20 días >=90%	>=75% >=85% >=90% >=95%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica- UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> PT <sub>F2</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT <sub>F5</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT <sub>F10</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 10 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT <sub>F20</sub> = Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 20 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT= Número total de partes de trabajos en mantenimiento correctivo tramitados con fecha comprendida en el trimestre objeto de la medición. <b>Nota:</b> este indicador se desagrega en una tabla con los datos parciales de las distintas especialidades que conforman los trabajos de mantenimiento correctivo. La información extraída del análisis de los trabajos que no se han concluido en el plazo de 20 días hábiles debe ser fuente para diseñar acciones de mejora relacionadas con el proceso de mantenimiento correctivo.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2010		

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



<b>I.[ PC 04.13]-18</b>	Número de incidencias en plataformas de e-admón.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	Valor absoluto Número de incidencias		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Indicador de actividad: - Mide las actuaciones realizadas en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2015		

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

<b>I.[ PC 04.13]-19</b>	Tiempo medio de respuesta en actuaciones de incidencias de plataformas de e-admón.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	N.º días de respuesta/N.º total de solicitudes		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
=< 2 días	= < 1 día	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	- Mide días de media en la respuesta a una incidencia en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A. - Mide las resueltas por el SIAG.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2015		

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

<b>I.[ PC 04.13]-20</b>	Porcentaje de tiempo de resolución de incidencias		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(Incidencias resueltas en =<1día/Nº total de incidencias)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
5% resueltas en > 1 día	>=90 % Resueltas en =<1día	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	- Mide el porcentaje de incidencias resueltas en un plazo =< 1 días en plataformas: solicit@, tramit@, portafirm@s, @aries y certificados electrónicos clase 2A. - Mide las resueltas por el SIAG		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2015		

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

<b>I.[ PC 04.13]-28</b>	Coste del mantenimiento anual por actividad.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	1.- Coste del mantenimiento anual correctivo. 2.- Coste del mantenimiento anual preventivo. 3.- Coste del mantenimiento anual modificativo.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones y definición de las variables:</b> <b>Coste del mantenimiento anual correctivo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento correctivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros). <b>Coste del mantenimiento anual preventivo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento preventivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, fungibles y repuestos) . <b>Coste del mantenimiento anual modificativo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento modificativo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, y materiales empleados). Se desagrega se imputen a gastos corrientes (capítulo 2) e inversiones (capítulo 6).  Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2017		

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



<b>I.[ PC 04.13]-29</b>	Coste del mantenimiento anual por metro cuadrado de superficie construida.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	Coste del mantenimiento anual/Metros cuadrados construidos*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones y definición de las variables:</b>			
<b>Coste del mantenimiento anual:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros).			
<b>Superficie construida:</b> metros cuadrados totales de superficie construida medida al finalizar el año.			
Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén. La superficie construida es facilitada por el Servicio de Obras.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2017		

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

<b>I.[ PC 04.13]-30</b>	Coste medio del mantenimiento por actividad.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	1.-Coste medio del mantenimiento correctivo= Coste del mantenimiento anual correctivo/número de Partes de Trabajo correctivos realizados. 2.-Coste medio del mantenimiento preventivo= Coste del mantenimiento anual preventivo/número de Partes de Trabajo preventivos realizados.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones y definición de las variables:</b>			
<b>Coste del mantenimiento anual correctivo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento correctivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros).			
<b>Coste del mantenimiento anual preventivo:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento preventivo realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, fungibles y repuestos) .			
Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2017		

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



<b>I.[ PC 04.13]-31</b>	Porcentaje de realización presupuestaria del mantenimiento.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	Créditos líquidos/Créditos presupuestados*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones y definición de las variables:</b>			
<b>Créditos liquidados:</b> importe en euros gasto realizado en el ejercicio destinado al mantenimiento, desagregado por capítulos.			
<b>Créditos presupuestados:</b> importe en euros de los créditos iniciales más las modificaciones que se realicen destinados al mantenimiento, desagregado por capítulos			
Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2017		

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

<b>I.[ PC 04.13]-32</b>	Relación porcentual entre el coste en mantenimiento y el valor de los activos mantenidos.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	Coste anual del mantenimiento/Valor de los activos*100.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Anual
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones y definición de las variables:</b>			
<b>Coste anual del mantenimiento:</b> importe en euros del coste efectivo del mantenimiento realizado en el ejercicio (incluyendo: Costes internos y externos, aprovisionamientos de fungibles, repuestos y suministros)			
<b>Valor de los activos:</b> importe en euros del valor global bruto de los activos mantenidos por la Unidad Técnica.			
Los datos de costes son efectivos realizados, se obtienen de las Cuentas Anuales de la Universidad de Jaén.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2017		

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

<b>I.[ PC 04.2]-33</b>	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\Sigma$ Residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2010		

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



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

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





# **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO**

## **ANEXOS DEL PROCESO**

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



## ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### *Registro de legislación.*

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

<b>Legislación General (Leg. Ge).</b>		
<b>Código</b>	<b>Norma</b>	<b>Proceso</b>
Leg. 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"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
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"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
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"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ge.04. [PC 04]	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ge.05. [PC 04]	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ge.06. [PC 04]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ge.07. [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"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ge.08. [PC 04]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>

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

<b>Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).</b>		
<b>Código</b>	<b>Norma</b>	<b>Proceso</b>
Leg. Ex.01.	Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. BOE 23-03-	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento</li> </ul>



[PC 04]	2007	Preventivo/Normativo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.02. [PC 04]	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.03. [PC 04]	Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.04. [PC 04]	Ley 50/1998, de 30 de diciembre. BOE 1-12-1998	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.05. [PC 04]	Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.06. [PC 04]	Ley 39/1999, de 5 de noviembre. BOE 06-11-1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.07. [PC 04]	Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>
Leg. Ex.08. [PC 04]	Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía. BOJA 12/12/2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.09. [PC 04]	Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica (B.O.E. 304/45329)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.10. [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"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.11. [PC 04]	Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social BOE 31-12-2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.12. [PC 04]	Ley 30/2005, de 29 de diciembre, de presupuestos Generales del Estado para el año 2006. BOE 30-12-2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.13. [PC 04]	Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>
Leg. Ex.14. [PC 04]	Ley 31/2006, de 18 de octubre. BOE 19-10-2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.15. [PC 04]	Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía BOJA 18-12-2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.16. [PC 04]	Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. BOE número 312 de 29/12/2007.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>
Leg. Ex.17. [PC 04]	Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>
Leg. Ex.18. [PC 04]	Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.19. [PC 04]	Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre privacidad y las comunicaciones electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.20. [PC 04]	Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>
Leg. Ex.21. [PC 04]	Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la directiva 2002/58/CE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.22. [PC 04]	Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 relativa a la eficiencia energética, por la que se modifican las Directivas 2009/125/CE y 2010/30/UE, y por la que se derogan las Directivas 2004/8/CE y 2006/32/CE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.23. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (LPI).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>
Leg. Ex.24. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. BOE 08-08-2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.25. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.26. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>



Leg. Ex.27. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.28. [PC 04]	Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.29. [PC 04]	Real Decreto-Ley 9/2005, de 6 de junio. BOE 7-06-2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.30. [PC 04]	Real Decreto 3275/1982 de 12 de noviembre, aprueba el Reglamento sobre Condiciones Técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación. BOE 288 de 1 de diciembre 1982	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.31. [PC 04]	Real Decreto 1891/1991, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Aparatos de Rayos X. (BOE nº 3, de 3 de enero de 1992)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.32. [PC 04]	Real Decreto 1942/1993 de 5 de noviembre, Seguridad Industrial por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios. BOE 14/12/93	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.33. [PC 04]	Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.34. [PC 04]	Real Decreto 485/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.35. [PC 04]	Real Decreto 486/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.36. [PC 04]	Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo.</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento.</li> </ul>
Leg. Ex.37. [PC 04]	Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.38. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.39. [PC 04]	Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual (BOE nº 140 de 12 de junio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.40.	Real Decreto 1215/1997 de 18 de julio sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento</li> </ul>



[PC 04]	disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo	Preventivo/Normativo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.41. [PC 04]	Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. (BOE nº 313, de 31 de diciembre de 1999)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.42. [PC 04]	Real Decreto 1124/2000, de 16 de Junio, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de Mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.43. [PC 04]	Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo.</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento.</li> </ul>
Leg. Ex.44. [PC 04]	Real Decreto 379/2001 de 6 de abril, aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias. BOE 112, de 10 de mayo de 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.45. [PC 04]	Real Decreto 614/2001 de 8 de Junio, Riesgos laborales. Sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico. BOE 21/06/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.46. [PC 04]	Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se establece el Reglamento de Protección contra las Radiaciones Ionizantes. (BOE nº 178, de 26 de julio de 2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.47. [PC 04]	Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. BOE 26/10/2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.48. [PC 04]	Real Decreto 842/2002 de 2 de Agosto, Energía eléctrica. Se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión y sus Instrucciones técnicas complementarias. BOE 18/09/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.49. [PC 04]	Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. (BOE 28-02-2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.50. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.51. [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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>



	el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos	
Leg. Ex.52. [PC 04]	Real Decreto 865/2003 de 4 de Julio, por el que se establecen los criterios higiénicosanitarios para la prevención y control de la legionelosis. BOE 18/07/03	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.53. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.54. [PC 04]	Real Decreto 2177/2004 de 12 de Noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura. BOE 13/11/04	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.55. [PC 04]	Real Decreto 314/2006 de 17 de Marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. BOE 21/06/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.56. [PC 04]	Real Decreto 505/2007, de 20 abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. BOE 11-05-2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.57. [PC 04]	Real Decreto 1027/2007 de 20 de julio, Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.58. [PC 04]	Real Decreto 1494/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.59. [PC 04]	Real Decreto 1371/2007 - de 19 de Octubre, por el que se aprueba el documento básico «DB-HR Protección frente al ruido» del Código Técnico de la Edificación y se modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.60. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.61. [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"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.62. [PC 04]	Real Decreto 223/2008 de 15 de febrero, aprueba el Reglamento de condiciones técnicas y	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> </ul>



	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"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.63. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.64. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.65. [PC 04]	Corrección de errores al RD 2060/2008. BOE 260 de 28 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.66. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.67. [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"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.68. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.69. [PC 04]	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.70. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.71. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.72. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.73. [PC 04]	RD. 1311/2012 de 14 de septiembre por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.74. [PC 04]	Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>





Leg. Ex.75. [PC 04]	Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.76. [PC 04]	Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos, y sus modificaciones posteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>
Leg. Ex.77. [PC 04]	Ley 7/2007 de 9 de julio, gestión integrada de la calidad ambiental, BOJA 143 de 20 de julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.78. [PC 04]	Decreto 120/1991 de 11 de julio, aprueba el Reglamento de suministro de agua domiciliario de agua en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.79. [PC 04]	Decreto 72/1992, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía. BOJA nº 44, de 23/05/1992	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.80. [PC 04]	Decreto 8/1995, de 24 de enero, aprueba el Reglamento de desinfección, desinsectación y desratización sanitarias. BOJA 26 de febrero de 1995	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.81. [PC 04]	Corrección de errores al Decreto 8/1995. BOJA 81 de 6 de junio de 1995	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.82. [PC 04]	Decreto 283/1995, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>
Leg. Ex.83. [PC 04]	Decreto 287/2002 de 26 de noviembre, por el que se establecen medidas para el control y la vigilancia higiénico-sanitarias de instalaciones de riesgo en la transmisión de la legionelosis y se crea el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas de Andalucía. BOJA 07/12/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.84. [PC 04]	Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> </ul>
Leg. Ex.85. [PC 04]	Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.86. [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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.87. [PC 04]	Decreto 293/2009 de 7 de julio, aprueba el Reglamento que regula las normas para accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía. BOJA 140 de 21 de julio 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.88.	Corrección de errores al Decreto 293/2009 de 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento</li> </ul>



[PC 04]	de julio. BOJA 219 de 10 de noviembre de 2009	Preventivo/Normativo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.89. [PC 04]	Decreto 73/2012, de 22 marzo por el que se aprueba el Reglamento de residuos de Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.</li> </ul>
Leg. Ex.90. [PC 04]	Orden de 9 de diciembre de 1975, aprueba las Normas básicas para las instalaciones interiores de suministro de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.91. [PC 04]	Orden de 6 de julio de 1984, aprueba las instrucciones técnicas complementarias del Reglamento sobre Condiciones Técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación. BOE 183 de 1 de agosto 1984, y modificaciones posteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.92. [PC 04]	Orden de 16 de abril del 1998, seguridad industrial.- normas de procedimiento y desarrollo del real decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios y se revisa el anexo i y los apéndices del mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.93. [PC 04]	Orden PRE/2671/2009 de 29 de septiembre, autorización para la comercializar y utilizar productos fitosanitarios, varias sustancias y microorganismos como sustancias activas. BOE 239 de 3 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.94. [PC 04]	Corrección de errores y erratas de la Orden VIV/984/2009 de 15 de abril, modifica determinadas documentos básicos del Código Técnico de la edificación. BOE 230 de 23 de septiembre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.95. [PC 04]	Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.96. [PC 04]	Documento básico SU, sección 8, sobre seguridad frente al riesgo causado por la acción del rayo. Normas UNE y Normas NTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.97. [PC 04]	Documento básico HS4 y HS5, referente al Código Técnico de la Edificación según RD 1371/2007, y correcciones posteriores. BOE 25 de enero de 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.98. [PC 04]	Normas UNE de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.99. [PC 04]	Resolución de 14 de junio de 2001 de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del acuerdo de Consejo de Ministros, de 1 de junio de 2001, por la que se aprueba el Plan Nacional de Residuos de Construcción y Demolición	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg.	Documento Criterios y Directrices para la	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento</li> </ul>



Ex.100. [PC 04]	Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.	Preventivo/Normativo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.101. [PC 04]	Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. Ex.102. [PC 04]	Acuerdo del 18 de mayo de 2007 por el que se establece el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades públicas de Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.01. [PC 04]	Manual de Gestión del Gasto de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.02. [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"> <li>▪ Todos los Procesos de PC 04. Gestión del Mantenimiento</li> </ul>
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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.04 [PC 04]	Normativa de uso del servicio web en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.05. [PC 04]	Normativa para la utilización de las aulas de Informática de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.06. [PC 04]	Normativa de uso del servicio correo electrónico en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
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"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.08. [PC 04]	Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 45, de 1 de febrero de 2011, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 38, de 6 de marzo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.09. [PC 04]	Protocolo de actuaciones ante interrupciones de servicios TIC críticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>
Leg. In.10. [PC 04]	Reglamento del Defensor Universitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li> <li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li> </ul>



Leg. In.11. [PC 04]	Reglamento de utilización del libro de quejas.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo</li><li>▪ PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo</li><li>▪ PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento</li></ul>
------------------------	--	--

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



## ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Registro de formatos

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC 04.11]-01	Programación de Mantenimiento Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.11]-02	Comunicación a los afectados por las actividades programadas por la Unidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.11]-03	Catálogo de programas de mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.11]-04	Programa de mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.11]-05	Programa de Mantenimiento Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</li> </ul>
F.[PC 04.12]-01	Formulario Electrónico Parte de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.12]-02	Comunicación al solicitante de cierre del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.12]-03	Programación de Mantenimiento Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.12]-04	En el PC, Correo-e, conexión a red...	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-05	En la conexión mediante VPN	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-06	En mi teléfono fijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-07	En mi teléfono móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-08	Otro tipo de incidencia o consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-09	Formulario externo incidencia Universidad Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-10	Formulario externo incidencia cuenta TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
F.[PC 04.12]-11	Solicitud electrónica de Servicios de MC	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos,</li> </ul>



			Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 04.13]-01	Parte de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.13]-02	Registro de actividades programadas de preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.13]-03	Aplicación informática seguimiento actuaciones mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>
F.[PC 04.13]-04	Comunicación de la ejecución de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con los Interesados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</li> </ul>
F.[PC 04.2]-01	Solicitud interna retirada de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de prevención de riesgos laborales</li> </ul>
F.[PC 04.2]-02	Solicitud de retirada de residuos al gestor externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de prevención de riesgos laborales</li> </ul>
F.[PC 04.2]-03	Declaración anual residuos peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de prevención de riesgos laborales</li> </ul>

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



## ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Registro de Instrucciones Técnicas

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC 04.1]-01	Gestión del mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.1 Gestión del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</li> </ul>
IT.[PC 04.1]-02	Gestión de Incidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.1 Gestión del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
IT.[PC 04.1]-03	Criterios para el cierre de Partes de Trabajo de la Unidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.1 Gestión del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.11]-01	Mantenimiento preventivo de los recursos instrumentales del CICT_v00	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo/normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.12]-01	Procedimiento "Línea VIP"	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>
IT.[PC 04.12]-02	Mantenimiento correctivo de los recursos instrumentales del CICT_v00	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-01	Protocolo Revisión de Mantenimiento preventivo – correctivo. Centros de transformación. ( PROT-001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-02	Criterios de priorización de actuaciones del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-03	Tratamiento de incidencias durante los periodos de vigilancia externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-04	Climatización	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-05	Tramitación Órdenes de Trabajo en Mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-06	Vigilancia Riego Pabellón	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-07	Criterios Actuación Mantenimiento en CPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-08	Aplicación de tratamientos fitosanitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>
IT.[PC 04.13]-09	Sala de Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 04.13 Ejecución del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>



		mantenimiento	
IT.[PC 04.13]-10	Sala de Congeladores	▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento	▪ Unidad Técnica
IT.[PC 04.13]-11	Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)	▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento	▪ Unidad Técnica
IT.[PC 04.13]-12	Grupos Electrógenos	▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento	▪ Unidad Técnica
IT.[PC 04.13]-13	Procedimiento ante interrupciones de servicios TIC críticos	▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento	▪ Servicio de Informática
IT.[PC 04.13]-14	Ejecución de los trabajos de mantenimiento/Resolución de incidencia	▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento	▪ Servicio de Información y Asuntos Generales
IT.[PC 04.2]-01	Procedimiento de gestión de 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
2	24/02/2014	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso
3	17/02/2015	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso
4	15/09/2015	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso
5	29/01/2016	Revisión y actualización de instrucciones técnicas del proceso
6	12/07/2016	Revisión y actualización de instrucciones técnicas del proceso
7	27/07/2017	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso





## ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Registro de Instrucciones Técnicas

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

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitudes de servicios de apoyo técnico, incidencias en aulas de prácticas, solicitudes de reserva de espacios de laboratorios, consulta inventario y programa de mantenimiento preventivo	PC 04. Gestión del Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Virtual</li> </ul>
Solicitud de actuaciones de mantenimiento, instalaciones y traslados	PC 04. Gestión del Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Virtual</li> </ul>
Solicitudes de incidencias y consultas	PC 04. Gestión del Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC04-S3: Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma de gestión de servicios TI (Easy vista)</li> </ul>

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



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

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



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

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

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

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



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



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

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



<p>visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p> <p>8. Sociedad en general.</p> <p>9. Empresas concesionarias para la prestación de servicios.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (2, 4)</li> </ul>	
---	--	---	--

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

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



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



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

<b>Proceso:</b>	PC 04.11. Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo		
<b>Servicio prestado:</b>	PC 04-S1 Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación		
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018		
<b>Grupo de interés/Clientes-Usuario</b>	<b>Fuentes de Información</b>	<b>Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)</b>	<b>Requisitos de calidad</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.</li> <li>Servicios y unidades administrativas.</li> <li>PDI.</li> <li>Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.</li> <li>Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del Servicio.</li> <li>Indicadores del proceso</li> <li>Quejas/sugerencias /felicitaciones.</li> <li>Encuestas post-servicio y de satisfacción.</li> </ul>	<p><u>Necesidad:</u> Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ejecución correcta del mantenimiento correctivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Ejecución correcta del mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)</li> <li>Coherencia en la prestación del</li> </ol>	<p>- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.</p> <p>- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UTLA en al menos el 80% del equipamiento científico técnico catalogados, de nuevo ingreso (a partir de</p>





<p>infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>		<p>servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>6. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>7. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos realizados. [3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>8. Planificación de la realización de la ejecución de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)</li> </ol> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés []</p> <p>Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 3&gt;1&gt;7</p>	<p>2012), a cargo de la unidad.</p>
---	--	--	-------------------------------------

<b>Proceso:</b>		PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo		
<b>Servicio prestado:</b>		PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.		
<b>Unidad/es:</b>		Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación		
<b>Fecha:</b>		Marzo 2018		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)		Requisitos de calidad
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.</li> <li>2. Servicios y unidades administrativas.</li> <li>3. PDI.</li> <li>4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG,</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento del Servicio.</li> <li>• Indicadores del proceso</li> <li>• Quejas/sugerencias /felicitaciones.</li> <li>• Encuestas post-servicio y de satisfacción.</li> </ul>	<p><u>Necesidad:</u> Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión correcta del mantenimiento correctivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>2. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamiento docente disponible para su uso.</li> <li>- Ejecución de un adecuado mantenimiento preventivo.</li> <li>- Resolución de incidencias y averías</li> </ul>



<p>TFM y becas de colaboración.</p> <p>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>		<p>[2,3,4 y 5] (1)</p> <p>3. Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)</p> <p>4. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</p> <p>5. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</p> <p>6. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos correctivos. [3,4 y 5] (2,3,4)</p> <p>7. Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)</p> <p>8. Seguimiento y control del estado y mantenimiento de los equipos. [2,3,4 y 5] (2,3,4)</p> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés []</p> <p>Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 3&gt;1&gt;7</p>	<p>en un tiempo adecuado.</p> <p>- Gestión que reduzca los tiempos de respuesta.</p>
--	--	---	--

<b>Servicio prestado:</b>	PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación		
<b>Fecha:</b>	marzo2018		
Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de Calidad
<p>1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.</p> <p>2. Servicios y unidades administrativas.</p> <p>3. PDI.</p> <p>4. Doctorales, post-doctorales y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del Servicio.</li> <li>Indicadores del proceso</li> <li>Quejas/sugerencias /felicitaciones.</li> <li>Encuestas post-servicio y de satisfacción.</li> </ul>	<p><u>Necesidad:</u> Poner a disposición de los usuarios/clientes los equipos adecuadamente mantenidos para asegurar su correcta operatividad.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <p>1. Gestión correcta de los programas de mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</p>	<p>- Equipamiento docente disponible para su uso.</p> <p>- Ejecución de un adecuado mantenimiento preventivo.</p> <p>- Resolución de</p>



<p>alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.</p> <p>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)</li> <li>3. Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)</li> <li>4. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>5. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>6. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta del programa de mantenimiento preventivo [3,4 y 5] (2,3,4)</li> <li>7. Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)</li> </ol> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés []</p> <p>Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 3&gt;1&gt;7</p>	<p>incidencias y averías en un tiempo adecuado.</p> <p>- Gestión que reduzca los tiempos de respuesta.</p>
--	--	--	--



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

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



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.</li> <li>• Facilidad para contactar o acceder al profesional de referencia.</li> <li>• Accesibilidad de horarios.</li> <li>• Adecuación del servicio a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios.</li> </ul> <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión y cantidad de información sobre el servicio</li> <li>• Facilidad de acceso a la información</li> </ul> <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento en la participación del servicio</li> <li>• Adecuación de los medios para la participación</li> </ul>	
--	--	--	--

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

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directrices de dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponer de equipamiento científico bien mantenido para asegurar su disponibilidad y alargar su vida útil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1.1. Equipamiento científico disponible para su uso.</li> <li>▪ 1.2. Cumplir requerimientos normativos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2. Grupos de investigación y usuarios internos y externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes.</li> <li>▪ Encuestas.</li> <li>▪ Reuniones globales.</li> <li>▪ Indicadores del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución de incidencias/averías.</li> <li>▪ Confianza en el estado del equipo.</li> <li>▪ Fiabilidad de los datos obtenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2.1. Ejecución de un adecuado mantenimiento preventivo.</li> <li>▪ 2.2. Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3. Empresas proveedoras de servicios de mantenimiento o de elementos de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena antelación en los pedidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3.1. Gestión que reduzca los tiempos de respuesta.</li> <li>▪ 3.2. Cordialidad en las relaciones.</li> </ul>
--	---	--	---

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

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



		<p>expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1,2,3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio (1,2)</li> <li>▪ Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado (1,2)</li> <li>▪ Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio (1,2)</li> <li>▪ Adecuación de los canales de comunicación y Tecnología TIC de soporte para la información (1,2)</li> </ul>	<p>máximo de 2 meses en el Campus Las Lagunillas y 6 meses en el Campus Científico Tecnológico Linares</p>
--	--	--	--

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

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



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

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

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

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<p>F1.- Estado de madurez de la gestión por procesos del sistema de gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>F2.- Mayor concienciación de la comunidad universitaria en sostenibilidad medioambiental.</p> <p>F3.- Alianzas con proveedores de servicios de mantenimiento preventivo, normativo y correctivo.</p> <p>F4.- Aplicativos para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.</p>	<p><b>D1.- Los criterios de sostenibilidad planteados en la línea estratégica RS23 (Conservar y gestionar las infraestructuras de los Campus atendiendo a criterios de sostenibilidad, seguridad y prevención de riesgos laborales) no se encuentra contemplada en el SIGC-SUA.</b></p> <p>D2.- Falta de adaptación de los recursos humanos, materiales, financieros para afrontar cambios normativos e imprevistos sobrevenidos.</p> <p>D3.- No disponer de una gestión del mantenimiento del equipamiento de investigación en Departamentos.</p> <p>D4.- Insuficiente control y seguimiento de trabajos de empresas externas.</p> <p>D5.- Escasa concienciación de los usuarios en el uso adecuado de infraestructuras, instalaciones y equipamientos.</p> <p>D6.- No disponer de un Plan de renovación tecnológica.</p>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<p>O1.- Concienciación general de la sociedad en sostenibilidad medioambiental y PRL (Prevención de Riesgos Laborales).</p> <p>O2.- La introducción de criterios de sostenibilidad en la nueva LCSP (Ley de Contratos de los Servicios Públicos).</p> <p>O3.- Implantación de un nuevo aplicativo de Gestión del Mantenimiento (GMAO).</p> <p>O4.- Convocatorias de financiación de equipamiento de I+D+i.</p>	<p>A1.- Exclusividad de proveedores en el mantenimiento de software y equipamiento científico.</p> <p>A2.- Cambios normativos.</p> <p>A3.- Obsolescencia programada por innovación tecnológica.</p> <p>A4.- Excesiva dependencia de financiación externa para adquisición y renovación de equipamiento para I+D+i.</p> <p>A5.- Influencia del cambio climático en el mantenimiento de infraestructuras.</p>





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

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	1.- Madurez de la gestión por procesos en la gestión y ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo. 2.- Capacidad técnica para mantener y operar en los recursos CICT. 3.- Diseño propio de los programas de mantenimiento preventivo de los recursos científicos. 4.- Aplicativos para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo	1.- Dificultad de adaptación de recursos humanos, materiales y financieros para afrontar ciertas situaciones. 2.- Insuficiente control y seguimiento de trabajos de mantenimiento preventivo de empresas externas. 3.- No disponer de alianzas con proveedores de mantenimiento preventivo y correctivo. 4.- No disponer de un plan de renovación tecnológica de los recursos.
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	1.- Servicios de Asistencia Técnica (SAT) externos con asistencia telefónica gratuita. 2.- Convocatorias de financiación para renovación de equipamiento.	1.- Exclusividad de proveedores para el mantenimiento del equipamiento científico. 2.- Obsolescencia programada por innovación tecnológica. 3.- Elevado coste y tiempo de respuesta de los SAT externos. 4.- Insuficiente comprensión de nuestros usuario de los beneficios



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

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



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

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

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
<b>FACTORES INTERNOS*</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia del personal técnico en la resolución o gestión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo.</li> <li>2. Diversidad de especialidades profesionales.</li> <li>3. Alta cualificación del personal técnico.</li> <li>4. Capacidad de autoformación ante el amplio catálogo de equipos y actualización de los mismos.</li> <li>5. Prestación de Servicios clave en la organización.</li> <li>6. Existencia de una planificación del mantenimiento preventivo que puede ser consultada por nuestros clientes y/o usuarios.</li> <li>7. Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes.</li> <li>8. Gestión informatizada de los partes de trabajo. (PETRUS).</li> <li>9. Página Web intuitiva.</li> <li>10. Plataforma del Programa de Mantenimiento asentada.</li> <li>11. Avanzado sistema de Gestión y actualización de Recursos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adecuada actitud de respuesta técnica ante el incremento de exigencia de los clientes.</li> <li>2. Indeterminación de los servicios que se prestan.</li> <li>3. Problemas de competencia y coordinación entre técnicos del mismo departamento</li> <li>4. Tiempo excesivo de respuesta sobre lo acordado.</li> <li>5. Falta de autonomía suficiente para realizar nuestro trabajo.</li> <li>6. Escasa capacidad de toma de decisiones en materias clave, dificultando la consecución de objetivos.</li> <li>7. Posibles problemas derivados de la planificación debido a los planes establecidos y su posible solapamiento con otras actividades que puedan surgir.</li> <li>8. No está normalizada toda la gestión con respecto al mantenimiento.</li> <li>9. Inadecuada comunicación con los clientes.</li> <li>10. Insuficiente e inadecuado espacio en relación con las necesidades profesionales.</li> </ol>



	12. Alto nivel de información de servicios. 13. Sistematización de los equipos (Control de Stock).	
<b>FACTORES EXTERNOS*</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de empresas que prestan todo tipo de servicios complementarios.</li> <li>2. Crecimiento a través de una mayor oferta de Servicios.</li> <li>3. Aprovechamiento de relaciones entre técnicos de distintos servicios, tanto desde un Plano profesional como personal.</li> <li>4. Innovaciones tecnológicas.</li> <li>5. Optimización de los recursos.</li> <li>6. Financiación consolidada (Presupuestos MC)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El procedimiento extenso hace que las necesidades externas para el mantenimiento se retrasen.</li> <li>2. Incremento de las necesidades de financiación para cumplir la normativa de aplicación.</li> <li>3. Exigen mayor nivel de eficacia en los tiempos de respuesta de acuerdo con los objetivos planificados que implican menor tiempo y menor coste.</li> <li>4. Bajas sin sustitución.</li> <li>5. Conflictos de competencia y escasa coordinación entre unidades y servicios</li> <li>6. Solicitud de servicios por parte de otros Servicios y/o Unidades que no son nuestros clientes.</li> <li>7. Escasos efectivos de personal en relación con la carga de trabajo.</li> <li>8. Ausencia de incentivos profesionales.</li> </ol>

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

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- No exclusividad y dedicación compartida por parte del personal técnico responsable del proceso con otras tareas dentro del Servicio de Prevención, lo que impide una mayor dedicación y atención del proceso.</li> <li>2. Desconocimiento del procedimiento por</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nueva herramienta informática en el Campus Virtual para la Gestión de Residuos Peligrosos</li> <li>2. Madurez del procedimiento del Gestión de Residuos, especialmente para el personal técnico y productor de plantilla.</li> </ol>



	parte de los nuevos investigadores/productores	3. Almacén temporal de residuos peligrosos en ambos Campus 3. Disponibilidad y ágil procedimiento para la adquisición de contenedores para reponer por parte de los productores en el Almacén del Campus Las Lagunillas
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
	1.- Cambios normativos en materia medioambiental 2.- Cambios en la documentación y procedimientos de las comunicaciones obligatorias a realizar ante las distintas entidades con competencias medioambientales.	1.- Alianza con Empresa concesionaria de la Gestión medioambiental de gestión de residuos peligrosos. 2.- Benchmarking con otras universidades españolas.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo



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

### PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

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

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<b>Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.</b>	<p><b>1.-Riesgo:</b> Falta de disponibilidad de recursos humanos (internos y externos) para atender las incidencias. Detectado: DAFO. Debilidad D2 Efecto potencial: La falta de personal técnico para atender las averías puede afectar al desempeño de las actividades universitarias y, en elementos críticos, incrementar los daños en los activos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acción:</b> Establecer criterios de criticidad de la incidencia.</li> <li>2. <b>Acción:</b> Adaptar aplicativo software para incluir criticidad</li> <li>3. <b>Acción:</b> Modificación del proceso para incluir criticidad</li> <li>4. <b>Acción:</b> Análisis de incidencias resueltas, una vez implantadas las acciones anteriores, según criticidad.</li> </ol> <p>Modificar las consecuencias.</p>
<b>Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.</b>	<p><b>2.-Riesgo:</b> Falta de disponibilidad de recursos materiales para atender las incidencias. Detectado: DAFO. Debilidad D2 Efecto potencial: La falta de repuestos y fungibles para atender las averías puede imposibilitar la reparación con la celeridad requerida, afectando al desempeño de las actividades universitarias .</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acción:</b> Disponer de un sistema de gestión de stock de repuestos.</li> </ol> <p>Modificar las consecuencias</p>
<b>Criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento</b>	<p><b>3.- Riesgo:</b> Incumplimiento del Plan Estratégico respecto a los criterios de sostenibilidad, seguridad y PRL en el mantenimiento de las infraestructuras de los Campus. Detectado: DAFO. Debilidad D1.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Acción:</b> Establecimiento de criterios de sostenibilidad, seguridad y PRL en la gestión del mantenimiento</li> </ol> <p>Eliminar la fuente del riesgo</p>



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

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

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<b>Resultado Esperado:</b> ▪ Incremento del tiempo de resolución de incidencias/averías.	<b>1.-Riesgo:</b> Incumplimiento del objetivo del indicador de resolución de averías en menos de 10 y 20 días en la resolución de incidencias/averías de equipamiento científico. <b>Detectado:</b> DAFO: Amenaza Externa- A1, A3; Debilidad interna-D1. Indicadores del proceso 2017. <b>Efecto potencial:</b> Incremento del tiempo de no disponibilidad de recursos científicos- asociado a requisitos de calidad (1.1., 2.2). <b>Evaluación del riesgo:</b> Valoración del efecto/impacto= 3 Valoración de la probabilidad= 4 Nivel de riesgo= 12 - B. Riesgo no deseable	<b>1.1. Acción:</b> Realizar un seguimiento periódico de las actividades de mantenimiento correctivo para facilitar un buen ritmo en la resolución de averías/incidencias [optando por modificar la probabilidad]. <b>1.2. Acción:</b> Analizar en el grupo de mejora de procesos las posibles causas que provocan el no cumplimiento de objetivos (edad recurso, participación de SAT externos, complejidad en el diagnóstico, complejidad en la resolución, ...) y las opciones de cambio [optando por eliminar la fuente de riesgo]. <b>1.3. Acción:</b> Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan de la acción 1.2. [optando por modificar las consecuencias].
	<b>2.-Riesgo:</b> Disponibilidad reducida de recursos humanos para atender	<b>2.1. Acción:</b> Analizar en el grupo de mejora de procesos la posibilidad de incluir criterios para



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
	<p>incidencias/averías por concurrencia o dedicación a otras tareas.</p> <p><b>Detectado:</b> DAFO: Debilidad interna-D1.</p> <p><b>Efecto potencial:</b> Incremento del tiempo de no disponibilidad de recursos científicos-asociado a requisitos de calidad (1.1., 2.2).</p> <p><b>Evaluación del riesgo:</b> Valoración del efecto/impacto= 3 Valoración de la probabilidad= 3 Nivel de riesgo= 9 - B. Riesgo no deseable.</p>	<p>priorizar la resolución de incidencias/averías (criticidad, complejidad, ...) [<i>optando por modificar la probabilidad</i>].</p> <p>2.2. <b>Acción:</b> Modificación del proceso para incluir los criterios de la Acción2.1 [<i>optando por modificar las consecuencias</i>].</p> <p>2.3. <b>Acción:</b> Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, como la posibilidad de trasladar a empresas externas la ejecución del mantenimiento correctivo [<i>optando por compartir el riesgo</i>].</p>
<p><b>Resultado Esperado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viabilidad de resolución de incidencias/averías.</li> </ul>	<p>3.-<b>Riesgo:</b> Elevados costes del mantenimiento correctivo de equipamiento científico sujeto a exclusividad del proveedor.</p> <p><b>Detectado:</b> DAFO: Amenaza Externa A1-A3.</p> <p><b>Efecto potencial:</b> Imposibilidad de resolución de alguna incidencia/avería-asociado a requisitos de calidad (1.1., 2.2).</p> <p><b>Evaluación del riesgo:</b> Valoración del efecto/impacto= 3 Valoración de la probabilidad= 2 Nivel de riesgo= 6 - C. Riesgo aceptable con controles.</p>	<p>3.1. <b>Acción:</b> Analizar opciones para reducir la influencia de esa exclusividad, por ejemplo con otros centros homólogos en el marco del convenio suscrito por las universidades andaluzas</p>
	<p>4.-<b>Riesgo:</b> Dificultad de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en equipos descatalogados por el fabricante.</p> <p><b>Detectado:</b> DAFO: Amenaza Externa A1-A3.</p> <p><b>Efecto potencial:</b> Imposibilidad de mantener o reparar algún recurso científico-asociado a requisitos de calidad (1.1., 2.2).</p> <p><b>Evaluación del riesgo:</b> Valoración del efecto/impacto= 3 Valoración de la probabilidad= 2 Nivel de riesgo= 6 - C. Riesgo aceptable con controles.</p>	<p>Hay que asumir la situación.</p>





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

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



	Detectado: DAFO (D5)	
--	----------------------	--

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

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica	Dificultad de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en equipos obsoletos  Detectado: DAFO (D3, A3)	Proponer incluir en el POA objetivos de renovación tecnológica
Mejora en resultado de la encuesta de clima laboral	Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas  Detectado: DAFO (D2)	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo  Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINP que inició en noviembre del 2016



Aseguramiento de la disponibilidad de servicios	Equipamiento y servicios sin mantenimiento Detectado: DAFO (D1, A1, A2, A3)	Planificar la gestión y renovación de contratos
Disminución del número de incidencias	Impacto desfavorable por una gestión del cambio en los servicios Detectado: DAFO (D5)	Definir procedimiento de gestión del cambio

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

1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo. **Riesgo 3 (Moderado)**
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación. **Riesgo 3 (Moderado)**
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión. **Riesgo 4 (Considerable)**
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. **Riesgo 4 (Considerable)**
6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos. **Riesgo 3 (Moderado)**



- 7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
- 8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio. **Riesgo 4 (Considerable)**
- 9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo. **Riesgo 4 (Considerable)**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

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

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

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego [valoración]	
1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo.	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación.	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles
7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo.	4	3	4*3=12	B-Riesgo no deseable



8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.	4	3	4*3=12	B-Riesgo no deseable
9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.	4	4	4*4=16	A-Riesgo inaceptable

## RELACIÓN DE ACCIONES

RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p><b>1.-Riesgo:</b> Incremento de riesgos psicosociales y personales, derivados del aumento de carga de trabajo por inclusión de nuevos clientes (TFG's/TFM's)...</p> <p><b>2.-Riesgo:</b> Dificultad de la formación por la falta de homogeneidad del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.</p> <p><b>3.-Riesgo:</b> Falta de definición expresa de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.</p>	<p><b>Acción 1,2 y 3:</b> Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes.</p>
<p><b>4.-Riesgo:</b> Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico.</p>	<p><b>Acción 4:</b> Seguimiento de la planificación establecida por el Grupo de Seguimiento de Indicadores consistente en revisiones periódicas de los resultados y sus posteriores valoraciones, soluciones o respuestas a las posibles incidencias derivadas o presentadas por dicho grupo de trabajo, desde el grupo de indicadores, procesos y análisis(GIPA).</p>
<p><b>1.-Oportunidad:</b> Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS</p>	



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

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<b>Tratamiento adecuado de los residuos peligrosos producidos por la Universidad de Jaén</b>	<p><b>Riesgo:</b> No asegurar el tratamiento de los residuos peligrosos mediante su cesión a empresa gestora autorizada conforme a la ley.</p> <p><b>Detectado:</b> DAFO (D2, A1)</p> <p><b>Efecto potencial:</b> Tratamiento incorrecto de los residuos peligrosos producidos.</p>	<p><b>Acción:</b></p> <p>1.- Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos.</p> <p>2.-Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones</p>
<b>Información adecuada sobre los residuos peligrosos producidos</b>	<p><b>Riesgo:</b> Desinformación o información incorrecta de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento</p> <p><b>Detectado:</b> DAFO (D1, D2, A1, A2)</p> <p><b>Efecto potencial:</b> Gestión inadecuada de la información sobre la producción de residuos peligrosos</p>	<p><b>Acción:</b></p> <p>1.- Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligroso.</p> <p>2.- Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén</p>
<b>Cumplimiento legal de la comunicación a las autoridades competentes sobre la gestión de Residuos Peligrosos</b>	<p><b>Riesgo:</b> No informar a las autoridades competentes sobre los residuos peligrosos conforme a la ley establece por falta de recursos que presten la debida dedicación al proceso</p> <p><b>Detectado:</b> DAFO (D1, A1, A2)</p> <p><b>Efecto potencial:</b> Incumplimiento legal</p>	<p><b>Acción:</b></p> <p>1.- Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT.</p>
<b>Retirada en plazo</b>	<p><b>Riesgo:</b> No retirada de residuos peligrosos de las</p>	<p><b>Acción:</b></p>



<p><b>de los residuos peligrosos</b></p>	<p>unidades productoras en el plazo fijado ( 2 meses en el Campus Las Lagunillas y 6 meses en el Campus Científico Tecnológico Linares)  <b>Detectado:</b> DAFO (D1, D2)  <b>Efecto potencial:</b>  Inadecuación del plazo para la prestación del servicio a las expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios.</p>	<p>1.- Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén  2.- Reforzar el seguimiento de las incidencias detectadas durante las distintas recogidas de residuos peligrosos  3.- Control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios.</p>
--	--	---

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo