PC\_04

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **PC04** Gestión del mantenimiento**[PC04.11]** Gestión del mantenimiento preventivo**[PC04.12]** Gestión del mantenimiento correctivo**[PC04.13]** Ejecución del mantenimiento |
| **Servicio prestado:** | Realización de actividades técnicas y de gestión necesarias para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Fecha:** | Marzo 2018 |
| **Responsables:** | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Seguimiento y revisión:** | Proceso de revisión y mejoraInforme del ciclo anual de gestión del procesoRevisión periódica por los diferentes grupos de trabajoCuadro de indicadores asociadosEstudio y modificación de encuestasInforme anual de resultados de encuestasDesarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso:** | PC 04.11. Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo |  |
| **Servicio prestado:** | PC 04-S1 Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación |  |
| **Fecha:** | febrero/2012 |  |
| **Grupo de interés/Clientes-Usuario** | **Fuentes de Información** | **Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)** | **Requisitos de calidad** |
| 1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.
 | * Seguimiento del Servicio.
* Indicadores del proceso
* Quejas/sugerencias

/felicitaciones.* Encuestas post-servicio y de satisfacción.
 | Necesidad: Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.Atributos:1. Ejecución correcta del mantenimiento correctivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
2. Ejecución correcta del mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
3. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)
4. Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)
5. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
6. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
7. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos realizados. [3,4 y 5] (2,3,4)
8. Planificación de la realización de la ejecución de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)

Relación entre los atributos y los grupos de interés []Relación entre los atributos y las fuentes de información ()Prioridad en los atributos: 3>1>7 | - 90% de cumplimiento de las actuaciones delPrograma de Mantenimiento Preventivo.- Implantación del Programa de MantenimientoPreventivo de la UTLA en al menos el 80% del equipamiento científico técnico catalogados, de nuevo ingreso (a partir de 2012), a cargo de la unidad. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso:** | PC 04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo |  |
| **Servicio prestado:** | PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación |  |
| **Fecha:** | febrero/2012 |
| **Grupo de interés/Clientes-Usuario** | **Fuentes de Información** | **Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)** | **Requisitos de calidad** |
| 1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.
 | * Seguimiento del Servicio.
* Indicadores del proceso
* Quejas/sugerencias

/felicitaciones.* Encuestas post-servicio y de satisfacción.
 | Necesidad: Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.Atributos:1. Gestión correcta del mantenimiento correctivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
2. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)
3. Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)
4. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
5. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
6. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos correctivos. [3,4 y 5] (2,3,4)
7. Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)
8. Seguimiento y control del estado y mantenimiento de los equipos. [2,3,4 y 5] (2,3,4)

Relación entre los atributos y los grupos de interés []Relación entre los atributos y las fuentes de información ()Prioridad en los atributos: 3>1>7 | - Equipamiento docente disponible para su uso.- Ejecución de un adecuado mantenimiento preventivo.- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.- Gestión que reduzca los tiempos de respuesta. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio prestado:** | PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación |
| **Fecha:** | febrero/2012 |
| **Grupo de interés/Clientes-Usuario** | **Fuentes de Información** | **Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)** | **Requisitos de Calidad** |
| 1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.
 | * Seguimiento del Servicio.
* Indicadores del proceso
* Quejas/sugerencias

/felicitaciones.* Encuestas post-servicio y de satisfacción.
 | Necesidad: Poner a disposición de los usuarios/clientes los equipos adecuadamente mantenidos para asegurar su correcta operatividad.Atributos:1. Gestión correcta de los programas de mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
2. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)
3. Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)
4. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
5. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
6. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta del programa de mantenimiento preventivo [3,4 y 5] (2,3,4)
7. Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)

Relación entre los atributos y los grupos de interés []Relación entre los atributos y las fuentes de información ()Prioridad en los atributos: 3>1>7 | - Equipamiento docente disponible para su uso.- Ejecución de un adecuado mantenimiento preventivo.- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado.- Gestión que reduzca los tiempos de respuesta. |