



Universidad de Jaén

INFORME SEGUIMIENTO DE PROCESOS CLAVE CICLO 2025

Bloque I: Identificación del proceso.

Bloque II: Identificación de los resultados del proceso.

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2026.

Bloque I: Identificación del proceso

3.- Nombre del Servicio o Unidad responsable

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

1.- Código y nombre proceso

PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo
- PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo
- PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

4.- Servicios prestados

- Control y gestión de la retirada de residuos peligrosos.
- 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).
- Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.
- Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.

5.- Cliente/s del proceso

PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo

Procesos

PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo

Servicio prestado

PC04-S1: Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos

Fecha

Marzo 2021 (informe seguimiento)

Unidades

UDTL

Responsables

Seguimiento y revisión

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

Grupo de interés/Cientes-Usuario

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.

Fuentes de Información

- Seguimiento del Servicio.
- Indicadores del proceso
- Quejas/sugerencias/felicitaciones.
- Encuestas post-servicio y de satisfacción.

Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)

Necesidad: Resolver las incidencias y averías que se presenten en los recursos instrumentales.

Atributos:

1. Ejecución correcta del 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. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
4. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos realizados. [3,4 y 5] (2,3,4)
5. Planificación de la realización de la ejecución de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)
6. 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 ()

Requisito de Calidad

- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo. [3,4 y 5]
- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UDTL en el 100% del equipamiento científico técnico catalogado. [3.4 y 5]

Prioridad en los
atributos: 2>1>4

PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo

Procesos	PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo
Servicio prestado	PC 04-S2 Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.
Fecha	Marzo 2021 (informe seguimiento)
Unidades	UDTL
Responsables	
Seguimiento y revisión	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

Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
- Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. - Servicios y unidades administrativas. - PDI. - Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración. - 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: - Gestión correcta del mantenimiento correctivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) - Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1) - Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) - Accesibilidad telemática a base de datos de consulta de los mantenimientos correctivos. [3,4 y 5] (2,3,4) - Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1) - 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: 2>1>4	Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado. [1,2,3,4 y 5]

PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

Procesos	PC04.13 Ejecución del Mantenimiento
Servicio prestado	PC04-S3. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.
Fecha	Marzo 2021 (informe seguimiento)
Unidades	UDTL
Responsables	
Seguimiento y revisión	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

Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito 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.	1. Seguimiento del Servicio. 2. Indicadores del proceso 3. Quejas/sugerencias/felicitaciones. 4. 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. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 4. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta del programa de mantenimiento preventivo [3,4 y 5] (2,3,4) 5. 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: 2>1>4	- Resolución de incidencias y averías en un tiempo adecuado. [1,2,3,4 y 5] - Cumplimiento del 85% de las actuaciones de mantenimiento preventivo en fecha. [3,4 y 5]

6.- Resultado esperado

- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento Asegurar la continuidad operativa de la plataforma Petrus.
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento Garantizar el soporte continuo, la calidad del servicio y la respuesta rápida ante incidencias.
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento Obtener una planificación óptima para la ejecución del mantenimiento.
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento Optimizar la interconexión de la plataforma para asegurar la integridad de la información.
- PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar ante concurrencia de tareas.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

7.- Indicadores del proceso

I-080 I.[PC 04.11]-01-[UDTL] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.
1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=95	100	Cumplido
2024	>=95	100	Cumplido
2023	>=95	98	Cumplido
2022	>=95	100	Cumplido
2021	>=95	100	Cumplido
2020	>=95	100	Cumplido
2019	>=90	100	Cumplido
2018	>=90	99	Cumplido
2017	>=90	98	Cumplido
2016	>=90	99	Cumplido

I-085 I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=85	98	Cumplido
2024	>=85	97	Cumplido
2023	>=85	94	Cumplido
2022	>=85	91	Cumplido
2021	>=85	94	Cumplido
2020	>=85	78	Incumplido
2019	>=85	95	Cumplido
2018	>=85	90	Cumplido
2017	>=85	88	Cumplido
2016	>=85	88	Cumplido

I-086 I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.

4.- 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 2012), a cargo de la unidad.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=90	100	Cumplido
2024	>=90	100	Cumplido
2023	>=90	100	Cumplido
2022	>=90	100	Cumplido
2021	>=85	100	Cumplido
2020	>=85	100	Cumplido
2019	>=80	100	Cumplido
2018	>=80	93	Cumplido
2017	>=80	83	Cumplido
2016	>=80	88	Cumplido

I-094 I.[PC 04.13]-12 Relación entre el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		62,41	
2024		53,17	
2023		22,71	
2022		28,65	
2021		32,23	
2020		37,54	
2019		22,88	
2018		17,21	
2017		19,41	
2016		17,21	

I-100 I.[PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=45	84	Cumplido
2024	>=45	94	Cumplido
2023	>=45	92	Cumplido
2022	>=45	88	Cumplido
2021	>=45	87	Cumplido
2020	>=45	90	Cumplido
2019	>=45	88	Cumplido
2018	>=45	88	Cumplido
2017	>=45	93	Cumplido
2016	>=35	92	Cumplido

I-101 I.[PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=65	95	Cumplido
2024	>=65	99	Cumplido
2023	>=65	97	Cumplido
2022	>=65	95	Cumplido
2021	>=65	97	Cumplido
2020	>=65	95	Cumplido
2019	>=65	96	Cumplido
2018	>=65	96	Cumplido
2017	>=65	97	Cumplido
2016	>=55	96	Cumplido

I-102 I.[PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 10 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=80	97	Cumplido
2024	>=80	99	Cumplido
2023	>=80	99	Cumplido
2022	>=80	99	Cumplido
2021	>=80	100	Cumplido
2020	>=80	100	Cumplido
2019	>=80	98	Cumplido
2018	>=80	99	Cumplido
2017	>=80	98	Cumplido
2016	>=70	98	Cumplido

I-103 I.[PC 04.13]-15.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 20 días hábiles.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=90	99	Cumplido
2024	>=90	100	Cumplido
2023	>=90	100	Cumplido
2022	>=90	100	Cumplido
2021	>=90	100	Cumplido
2020	>=90	100	Cumplido
2019	>=90	99	Cumplido
2018	>=90	99	Cumplido
2017	>=90	99	Cumplido
2016	>=85	99	Cumplido

8.- Resultados de satisfacción del cliente

Periodo	Participación	Satisfacción global (%)	Media satisfacción global	Satisfacción sobre la mejora (%)	Media satisfacción sobre la mejora	Observación
2025	41,02	100,00	5,00			Se observa una estabilización de los valores con respecto al ciclo de Gestión anterior.
2024	31,62	100,00	5,00			Se observa una estabilización de los valores con respecto al ciclo de gestión anterior.
2023	33,51	100,00	4,98			Se mantienen resultados estables a los anteriores ciclos de gestión.
2022	36,07	100,00	4,98	0,00	0,00	Se mantienen resultados estables a los anteriores ciclos de gestión.
2021	31,88	98,20	4,91	0,00	0,00	
2020	41,18	0,00	4,98	0,00	0,00	
2019	37,10	100,00	4,97	0,00	0,00	
2018	31,11	100,00	4,96	0,00	0,00	
2017	22,93	100,00	4,96	0,00	0,00	
2016	25,82	98,41	4,86	0,00	0,00	

9.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

10.- No-conformidades internas y de auditoría

11.- Recomendaciones de auditoría interna y externa

☰ DATOS

Código

A161

Código ant.

Origen

Auditoría interna

Naturaleza

Oportunidad de mejora

Descripción

"Con el fin de promover la mejora continua, se recomienda que la Unidad analice las tendencias de los resultados de algunos de los indicadores y, en consecuencia, ajuste los valores objetivo para que estén alineados con la capacidad real del proceso. Por ejemplo: I.[PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles."

Recursos previstos

Meramente organizativo

Planificación de la Implantación

Desde el Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI) y desde el Grupo de Indicadores , Procesos y Analisis (GIPA) , se realizo en ciclos de gestión anteriores un seguimiento de los resultados obtenidos en los diferentes indicadores, encontrándose actualmente alineados los valores objetivos con la realidad.

Responsable de la Implantación

Desarrollo temporal

Inicio

Enero

Finalización

diciembre 2025

☰ OTROS DATOS

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

El seguimiento por los GIPA/GSI y el análisis de tendencias de indicadores en los anteriores ciclos de gestión, nos ha permitido ajustar los valores objetivos a la capacidad real del servicio. Actualmente, está dinámica de trabajo está consolidada, permitiéndonos detectar desviaciones y operar en la mejora continua.

Verificación de resultados en auditoría, si procede

Estado IMPLANTADA

En caso de NO haberse implantado completamente, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

No

DATOS

Código

A163

Código ant.

Origen

Auditoría interna

Naturaleza

Oportunidad de mejora

Descripción

"Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que la Unidad incluya una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito en la planificación de la implantación. También que indique responsable/s o equipos de trabajo. En la descripción de resultados obtenidos se podría ahondar en el impacto que la mejora tiene en los grupos de interés de la Unidad. resultados de algunos de los indicadores y, en consecuencia, ajuste los valores objetivo para que estén alineados con la capacidad real del proceso. Por ejemplo: I.[PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles."

Recursos previstos

Meramente Organizativo

Planificación de la Implantación

Desde la Unidad tendremos en cuenta dicha oportunidad de mejora para las actuaciones a tener en cuenta en este ciclo de gestión.

Responsable de la Implantación

Desarrollo temporal

Inicio

Finalización

OTROS DATOS

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

La implementación de esta mejora nos permite planificar e identificar de una manera clara a los distintos responsables y nos aporta una imagen real de la capacidad de la Unidad. Al tener objetivos actualizados y alineados el personal técnico trabaja con metas coherentes y garantiza que los plazos de reparación se cumplan de forma sistemática, mejorando la confianza del usuario en el mantenimiento correctivo.

Verificación de resultados en auditoría, si procede

Estado EN PROCESO

En caso de NO haberse implantado completamente, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

No

12.- Resultados de la encuesta de personas

<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/informes-de-encuestas-de-clima-laboral-2025>

(<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/informes-de-encuestas-de-clima-laboral-2025>)

13.- Compromisos de calidad incumplidos en el anterior ciclo de gestión

14.- Identificación de acciones de mejora

i DATOS

Código

PM465

Naturaleza de la mejora

Otros

Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora

2025

Descripción de la mejora

Revisión y actualización del catálogo de equipos.

Causa para su implantación

Necesidad de tener el catálogo de equipos actualizado mediante la baja de los equipos que lo requieran y la incorporación de nuevas adquisiciones.

Objetivo de la mejora

Mantener el catálogo de equipos renovado.

Recursos previstos

Meramente organizativos

Responsable

UDTL

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Se continúan actualizando y poniendo a punto los catálogo de equipos.

Previsión de resultados

Conseguir una actualización acorde al programa de mantenimiento del que dispone la unidad.

i OTROS DATOS

Planificación de la implantación

Se mantendrán para para el ciclo de gestión 2025

Grado de prioridad

Alta

Fec. autorización

Inicio

05/04/2025

Fin

31/12/2025

Desarrollo temporal:

Estado de la implantación

EN PROCESO

En caso de estar en proceso, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

Si

i DATOS

Código

PM590

Naturaleza de la mejora

Riesgos y Oportunidades

Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora

2025

Descripción de la mejora

Revisión de la plataforma Petrus de trabajo en la unidad.

Causa para su implantación

Revisión continúa de los cambios que se produzcan en dicho portal.

Objetivo de la mejora

Asegurar la correcta actuación en cuanto a la medición de indicadores, gestión del programa de mantenimiento y de la gestión de solicitudes de trabajo.

Recursos previstos

Meramente organizativos.

Responsable

UDTL

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Mantenemos un proceso activo de mejora continua en nuestra plataforma de trabajo, asegurando la adecuación y eficacia del sistema frente a los requisitos cambiantes de nuestros clientes y/o usuarios.

Previsión de resultados

Conseguir una plataforma adaptada a las necesidades de nuestros clientes/usuarios.

i OTROS DATOS

Planificación de la implantación

Grado de prioridad

Alta

Fec. autorización

Inicio

21/02/2025

Fin

Desarrollo temporal:

Estado de la implantación

EN PROCESO

En caso de estar en proceso, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

Si

i DATOS

Código

PM592

Naturaleza de la mejora

Riesgos y Oportunidades

Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora

2025

Descripción de la mejora

Adaptación de la DAFO debido a la aparición de una nueva amenaza.

Causa para su implantación

Desde nuestra Unidad se ha detectado la falta de recursos económicos por parte de los órganos responsables de la dotación (Equipamiento Docente y Gerencia)

Objetivo de la mejora

Modificación de la DAFO para minimizar en la medida de lo posible el riesgo y/o amenaza que dicha causa supone para nuestra Unidad

Recursos previstos

Meramente organizativos

Responsable

UDTL

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Una vez realizada la revisión del análisis de contexto, se ha logrado identificar y mitigar de manera temprana una nueva amenaza externa. Esto ha permitido actualizar la matriz DAFO y alinear los objetivos estratégicos con la realidad actual del entorno.

Previsión de resultados

Minimizar riesgos y dar visibilidad a este problema que se nos viene presentando desde hace varios ciclos de gestión.

i OTROS DATOS

Planificación de la implantación

Grado de prioridad

Alta

Fec. autorización

Inicio

21/02/2025

Fin

Desarrollo temporal:

Estado de la implantación

IMPLANTADA

En caso de estar en proceso, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

No

15.- Equipo Interno

- Grupo de Formación, Nº participantes: 7
- Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis, Nº participantes: 9
- Grupo de Petrus y Página Web, Nº participantes: 8

16.- Registros / Evidencias

Informe Indicadores Segmentados UDTL_2025 (../Adjunto/?ipadjunto=630)

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

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

Los resultados obtenidos en los principales factores que inciden en la ejecución del proceso, nos aportan una valoración positiva, proporcionando el máximo de servicios a los usuarios de modo eficaz y eficiente a través de los resultados obtenidos en los indicadores, examinando el cumplimiento de los programas de actuación actuales y planificando el futuro del servicio en cuestión. La gestión y la monitorización continua se lleva a cabo a través de equipos de trabajo, los cuales están cada uno liderados por un coordinador, permitiendo la prevención de desviaciones y la mejora continua.

18.- Resultado del proceso (output proceso).

En este ciclo de gestión se observa que el programa de mantenimiento preventivo de la UDTL está implantado en su totalidad arrojando un valor del 100% y cumpliéndose en un 98% dichas actuaciones en fecha, este alto índice de conformidad garantiza la operatividad óptima de los equipos. Como resultado del buen funcionamiento de los equipos, se consigue un desarrollo fluido de las prácticas, minimizando los errores, evitando así el deterioro de la instrumentación y disminuyendo gastos de mantenimientos correctivos o de nueva adquisición de equipos.

La gestión de incidencias y averías ha sido resuelta en su totalidad por la unidad en un tiempo adecuado. Esto contribuye directamente a la continuidad del servicio, al buen funcionamiento de las prácticas y fortalecen la confianza y satisfacción de nuestros clientes y/o usuarios.

19.- Análisis resultados indicadores.

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

Este indicador arroja un valor del 100% con un total de 9736 actuaciones cumplidas de un total de 9736 actuaciones programadas, observándose un aumento significativo en el valor de las actuaciones programadas con respecto a los anteriores ciclos de gestión 4448-4527-4539-8230-9736 debido en su mayoría a la mejora implantada en el portal Petrus sobre la medición de los mantenimientos preventivos en los equipos agrupados. Los valores de este indicador en los últimos ciclos de gestión indican una estabilización de 100% del grado de cumplimiento.

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

Se ha obtenido un valor del 98%, valor que se sitúa muy por encima del valor considerado como objetivo. Este indicador viene tomando valores del 91-94-97-97-98 en estos últimos años. En el actual ciclo de gestión se aprecia que se alcanza el valor objetivo en cada uno de los cuatro trimestres, con un valor del 97%,95%,100%,100%, esto se debe al buen seguimiento que se hace de los indicadores desde el Grupo de Seguimiento de Indicadores, identificando y notificando las desviaciones detectadas a los departamentos, para su posterior subsanación.

I [PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo

En este año el número de equipos que tienen asociado un mantenimiento preventivo asciende a 3165 valor algo superior al del año pasado (3131.), este aumento es debido a las nuevas altas que se producen por la adquisición de equipamiento en los diferentes laboratorios. El indicador nos ofrece un valor del 100%, consolidándose a lo largo de los ciclos de gestión.

I [PC 04.13]-12 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.

Los valores obtenidos en los últimos ciclos de gestión han sido, 22.88, 37.54, 32.23, 28.65, 22.71, 53.10 y 62.41. En dichos valores se aprecia un aumento significativo en la relación mantenimientos preventivos frente a mantenimientos correctivos, siendo esto muy positivo ya que es indicativo de la influencia que tiene un buen mantenimiento preventivo a la hora de evitar correctivos.

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

En 2025 el porcentaje de partes de MC finalizados en 2, 5, 10 y 20 días han sido 84, 95, 97 y 99% respectivamente. Todos ellos superiores a los valores objetivos establecidos para cada uno de los periodos.

Se afianzan los datos obtenidos en ciclos anteriores

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
2 días	90	87	88	92	94	84
5 días	95	97	95	97	99	95
10 días	100	100	99	99	99	97
20 días	100	100	100	100	100	99

20.- Análisis de compromisos de calidad incumplidos en el ciclo actual.

21- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados para el año 2025 en la plataforma de trabajo Petrus:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2025


(<https://web.ujaen.es/unidad/utlab/int/portal.php>)

Servicios	Mantenimiento Correctivo	Resolucion Practica de Consulta	Apoyo a la Docencia	Apoyo a la Investigación	
Valoración Media	Muy Satisfecho	Sin Valorar	Satisfecho	Satisfecho	
Muy Satisfecho (5)	64	0	512	262	
Satisfecho (4)	0	0	14	23	
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho (3)	0	0	5	2	
Insatisfecho (2)	0	0	1	0	
Muy Insatisfecho (1)	0	0	1	2	
Moda	5	0	5	5	
Media	5	0	4.94	4.88	
Mediana	5	0	5	5	
Desviación Típica	0	0	0.35	0.44	
Nº Encuestas	64	0	533	289	
Número de Encuestas Realizadas : 886 Muy Satisfecho : 838 Satisfecho : 37 Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho : 7 Insatisfecho : 1 Muy Insatisfecho : 3					

DATOS PARA LOS INDICADORES 2025



(<https://web.ujaen.es/unidad/utlab/int/portal.php>)

Total de Prácticas Preparadas :	5282
Total de Apoyos Presenciales a Prácticas :	3068
Nº de Apoyos a la Investigación :	620
Nº de Apoyos a la Docencia :	1420
Nº de Incidencias :	21
Nº M.C con Ayuda Externa :	33

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

Mantenimiento correctivo: Se han recibido 64 encuestas de 156 solicitudes totales, lo que supone un 41,02% del total con un resultado de Media de 5.

En comparación con años anteriores observamos que en este ciclo de gestión la calificación global es de “Muy Satisfecho”. Se observa un aumento de los clientes muy satisfechos. Además, se observa una notable disminución del número de clientes insatisfechos o muy insatisfechos.

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

	2021	2022	2023	2024	2025
Índice de Participación	31,88%	36,07%	33,51%	31,62%	41,02
Media Global	4.91	4.98	4.98	5	5

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

23.- Análisis de No Conformidades.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

El seguimiento por los GIPA/GSI y el análisis de tendencias de indicadores en los anteriores ciclos de gestión, nos ha permitido ajustar los valores objetivos a la capacidad real del servicio. Actualmente, está dinámica de trabajo está consolidada, permitiéndonos detectar desviaciones y operar en la mejora continua.

Teniendo en cuenta la recomendación de auditoría interna, se establecerá una planificación incluyendo la temporalización e identificación de los responsables en las diferentes actuaciones que se lleven a cabo desde nuestra Unidad.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Se han recibido 15 encuestas, todas son de personal fijo, de un total de 31. La tasa de respuesta se sitúa en un 48,39%.

Desglose por bloques:

1. Desempeño del puesto de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 79,21% predominando con un 35,24% el valor de Muy Satisfecho.

2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 76,00%, predominando con un 29,33% el Valor de Muy Satisfecho.

3. Participación:

Se ha obtenido una satisfacción del 79,07%, predominando con un 40,00% el valor de Bastante Satisfecho.

4. Formación/ Evaluación:

Se ha obtenido una satisfacción del 66,67% predominando con un 34,29% el valor de Bastante Satisfecho.

5. Relaciones internas de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 96,43% predominando con un 43,33% el valor de Bastante Satisfecho.

6.Comunicación para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 93,33% predominando con un 48% el valor de Bastante Satisfecho.

7. Promoción y desarrollo de carrera:

Se ha obtenido una satisfacción del 60,27% predominando con un 21,33% el valor de Muy Satisfecho.

8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

Se ha obtenido una satisfacción del 73,04% predominando con un 32,50% el valor de Bastante Satisfecho.

9. Valoración general:

Se ha obtenido una satisfacción del 90,41% predominando con un 41,33% el valor de Muy Satisfecho.

10. Evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio/unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 87,14% predominando con un 42,67% el valor de Bastante Satisfecho.

11. Opinión general sobre la institución y el Servicio/Unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 94,06% predominando con un 38,10% el valor de Bastante Satisfecho.

12. Opinión general sobre la encuesta:

Se ha obtenido una satisfacción del 84,62% predominando con un 33,33% el valor de Bastante Satisfecho.

Año	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
Participación	81,25	70	71,87	70,97	60	45,19	---	46,67	48,39

Se observa una estabilización de la participación en la encuesta.

Observaciones:

Opinión o Sugerencia Desempeño del puesto de Trabajo: Debido a que funcionalmente dependemos de los distintos departamentos y cada uno funciona diferente, no hay criterios unificados.

Puedes especificar condiciones a Mejorar:

Horarios en período de prácticas docentes discriminatorio con el resto del PAS, jornadas partidas, aunque en mi caso son poco habituales, pero esto depende de la demanda del departamento con doble desplazamiento para almorzar o debo de hacerlo en la universidad con el consiguiente gasto, jornadas de más de las siete horas habituales, a veces se solapan prácticas docentes donde se requiere mi presencia, por no planificar estas con mi participación.

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

Las acciones derivadas del anterior ciclo de gestión nos han permitido fortalecer la capacidad de respuesta de la Unidad. La continua actualización de la plataforma de trabajo Petrus garantiza la trazabilidad, agiliza el registro de datos y mide la satisfacción de los clientes/usuarios. Por otra parte, la revisión llevada a cabo para el análisis de riesgos y oportunidades (DAFO), nos aporta una imagen real de los posibles riesgos a los que se enfrenta nuestra unidad, actuando con antelación y emprendiendo las acciones necesarias para subsanar dichas amenazas.

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

El análisis y la continua revisión y actualización del catálogo de equipos, permite que nuestros clientes/ usuarios, dispongan de una versión real, del plan de mantenimiento preventivo implantado y del seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por parte de la Unidad. Mejorando la satisfacción del cliente, reduciendo el número de mantenimientos correctivos y alargando la vida útil de los equipos.

28.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

Procesos

PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, 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.

**Seguimiento y
revisión**

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

FACTORES EXTERNOS **AMENAZA****Orden Título**

A1	Dilatado procedimiento para la ejecución de un mantenimiento que requiere recursos externos. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A2	Conflictos de competencia y escasa coordinación entre unidades y servicios — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A3	Solicitud de trabajos por parte de otros Servicios y/o Unidades que no son nuestros clientes. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A4	Recursos inadecuados en materia de formación. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A5	Insuficiente e inadecuado espacio en relación con las necesidades profesionales — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A6	Comunicación inadecuada o deficiente en tiempo y/o forma. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A7	Alto grado de ocupación que impide la óptima realización de las tareas. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
A8	Dependencia del servidor que se utiliza para la plataforma de trabajo de la unidad por el servicio de informática. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

- A9 Recortes presupuestarios para la adquisición de material y equipamiento así como para las reparaciones del mismo.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

OPORTUNIDADES

Orden Título

- | | |
|----|--|
| O1 | Incremento de empresas que prestan todo tipo de servicios complementarios.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| O2 | Crecimiento a través de una mayor oferta de servicios
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| O3 | Aprovechamiento de relaciones entre técnicos de distintos servicios.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| O4 | Innovaciones tecnológicas e incorporación al trabajo de la I.A.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| O5 | Optimización de los recursos ofrecidos por los distintos servicios de la Universidad.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| O6 | Disponer de infraestructuras amplias y actualizadas.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |

FACTORES INTERNOS

DEBILIDAD

Orden Título

- | | |
|----|---|
| D1 | Mantenimiento no realizado en tiempo y forma.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| D2 | Problemas de competencia y coordinación entre técnicos del mismo departamento
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo |
| D3 | Falta de autonomía suficiente para realizar nuestro trabajo
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |
| D4 | Posibles problemas derivados de la planificación debido a los planes establecidos y su posible solapamiento con otras actividades que puedan surgir.
— PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento |

D5	Inadecuada comunicación con los clientes. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
D6	Uso inadecuado de la plataforma de trabajo. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
D7	Plataforma de trabajo dependiente de la propia unidad/técnico. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

FORTALEZA

Orden Título

F1	Eficacia del personal técnico en la resolución o gestión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
F2	Diversidad de especialidades profesionales con alta cualificación del personal técnico. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
F3	Capacidad de autoformación ante el amplio catálogo de equipos y actualización de los mismos.(Control de Stock). — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
F4	Existencia de una planificación del mantenimiento preventivo que puede ser consultada por nuestros clientes y/o usuarios — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
F5	Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
F6	Gestión informatizada de los partes de trabajo. (PETRUS). — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento
F7	Intercomunicación adecuada con otros servicios y unidades y gran capacidad de coordinación. — PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 - Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 - Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 - Ejecución del Mantenimiento

29.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

☰ DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento

Fecha descripción

Resultado del proceso

Asegurar la continuidad operativa de la plataforma Petrus.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

No existen datos registrados

☰ RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

Vulnerabilidad de la continuidad operativa ante incidentes críticos, debido a la dependencia técnica total de un servidor externo a la Universidad y al soporte, gestión y mantenimiento de la plataforma Petrus por parte de un compañero de la Unidad. Detectado: DAFO D3,D7,A2,A8 Efecto potencial: Asegurar la continuidad operativa de la plataforma Petrus.

**B. Riesgo
no
deseable**

Trasladar la inquietud a la institución, realizar copias de seguridad, asegurar la capacitación interna y continua actualización de la plataforma de trabajo.

☰ DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento

Fecha descripción

Rev01_Marzo 2019 - Rev02_Marzo 2021/Rev03_Enero 2026

Resultado del proceso

Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS. Detectado: DAFO F6 y F7 Efecto potencial: Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.

☰ RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

No existen datos registrados

☰ DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento

Fecha descripción

Resultado del proceso

Garantizar el soporte continuo, la calidad del servicio y la respuesta rápida ante incidencias.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

Alta capacitación del personal técnico Detectado: DAFO F1,F2,F3,F5,O5 Efecto potencial: Garantizar el soporte continuo, la calidad del servicio y la respuesta rápida ante incidencias.

☰ RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

No existen datos registrados

☰ DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento

Fecha descripción

Resultado del proceso

Obtener una planificación óptima para la ejecución del mantenimiento.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

Disponer de un catalogo de Stock para equipos y de una planificación de mantenimientos Detectado: DAFO F3,F4,F6,O4
Efecto potencial: Obtener una planificación óptima para la ejecución del mantenimiento.

☰ RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

No existen datos registrados

☰ DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento

Fecha descripción

Rev01_Marzo 2019 - Rev02_Marzo 2021/Rev03_Enero 2026

Resultado del proceso

Optimizar la interconexión de la plataforma para asegurar la integridad de la información.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

No existen datos registrados

Acción

☰ RIESGOS

Descripción

Sincronización ineficaz de los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de gestión Petrus. Detectado: DAFO D5, D6, A6 Efecto potencial: Optimizar la interconexión de la plataforma para asegurar la integridad de la información.

Nivel riesgo

**C. Aceptar
riesgo con
controles**

Acción

Continua Actualización de la plataforma de trabajo Petrus. Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin.

☰ DATOS

Procesos

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo, PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo, PC04.13 Ejecución del Mantenimiento

Fecha descripción

Rev01_Marzo 2019 - Rev02_Marzo 2021/Rev03_Enero 2026

Resultado del proceso

Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar ante concurrencia de tareas.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

No existen datos registrados

Acción

☰ RIESGOS

Descripción

Reducción en la calidad del servicio, ya que la concurrencia de tareas no gestionadas compromete la trazabilidad, los tiempos de respuesta y la eficacia de las actuaciones realizadas.
Detectado: DAFO D1. D3. D4, A1, A3, A5, A7. Efecto potencial: Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar.

Nivel riesgo

**C. Aceptar
riesgo con
controles**

Acción

Buena planificación y coordinación con el departamento.
Reprogramación de los mantenimientos con la mayor brevedad.
Continua revisión desde el grupo de seguimiento de indicadores, con sus respectivas alertas a los departamentos afectados y las respuestas por parte de ellos.

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2026.

30.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores

31.- Propuesta nuevos valores-objetivo en resultados satisfacción de los usuarios.

EP11 EP-11-PC04 MANTENIMIENTO

Resultado sobresaliente

Cumplimiento de objetivo

32.- Propuestas nuevas acciones de mejora.

i DATOS

Código

PM465

Naturaleza de la mejora

Otros

Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora

2026

Descripción de la mejora

Revisión y actualización del catálogo de equipos.

Causa para su implantación

Necesidad de tener el catálogo de equipos actualizado mediante la baja de los equipos que lo requieran y la incorporación de nuevas adquisiciones.

Objetivo de la mejora

Mantener el catálogo de equipos renovado.

Recursos previstos

Meramente organizativos

Responsable

UDTL

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Se continúan actualizando y poniendo a punto los catálogo de equipos.

Previsión de resultados

Conseguir una actualización acorde al programa de mantenimiento del que dispone la Unidad.

i OTROS DATOS

Planificación de la implantación

De manera semestral del grupo de seguimiento de indicadores enviará un correo recordatorio de la necesidad de actualización y revisión del catálogo de equipos a todos los miembros de la unidad.

Grado de prioridad

Alta

Desarrollo temporal:

InicioFin

02/03/202631/12/2026

Estado de la implantación

En caso de estar en proceso, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

No



i DATOS

Código

PM590

Naturaleza de la mejora

Riesgos y Oportunidades

Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora

2026

Descripción de la mejora

Revisión de la plataforma Petrus de trabajo en la unidad.

Causa para su implantación

Revisión continua de los cambios que se produzcan en dicho portal.

Objetivo de la mejora

Asegurar la correcta actuación en cuanto a la medición de indicadores, gestión del programa de mantenimiento y de la gestión de solicitudes de trabajo.

Recursos previstos

Meramente organizativos.

Responsable

UDTL

Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Mantenemos un proceso activo de mejora continua en nuestra plataforma de trabajo, asegurando la adecuación y eficacia del sistema frente a los requisitos cambiantes de nuestros clientes y/o usuarios.

Previsión de resultados

Conseguir una plataforma adaptada a las necesidades de nuestros clientes/usuarios.

i OTROS DATOS

Planificación de la implantación

De manera anual el grupo de Petrus y página web se reunirá para determinar las necesidades de nuestros clientes/usuarios y las posibles incidencias detectadas a lo largo del ciclo de gestión. Todas las modificaciones realizadas aparecerán detalladas en el portal Petrus.

Grado de prioridad

Alta

Desarrollo temporal:

Inicio

21/02/2026

Fin

31/12/2026

Estado de la implantación

En caso de estar en proceso, ¿se mantiene para el próximo ciclo?

No

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

34.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

Registros:

Flujogramas:

Indicadores:

Anexo I:
Anexo II:
Anexo III:
Anexo IV:
Otros:
Adjuntos:

35.- Valoración general / Consideraciones finales.

La elaboración de este informe nos ofrece una visión general del proceso, facilitando la interconexión entre todas y cada una de las partes que lo conforman. En el ciclo de gestión actual, la unidad sigue trabajando en la actualización del catálogo de equipos, integrando las recomendaciones de la auditoría interna y externa.

Esta tarea se debe hacer extensiva a todos los ciclos venideros debido a la necesidad de constante actualización por las nuevas incorporaciones de equipos, las bajas de equipos rotos y obsoletos, las nuevas exigencias de mantenimiento o verificación para adecuarnos a las exigencias por parte de nuestros clientes, cambios de normativa.... Esta naturaleza cambiante hace que mantener el catálogo de equipos y por tanto los mantenimientos preventivos y/o las verificaciones sea una ardua tarea susceptible de derivar en un posible riesgo o debilidad con la consiguiente necesidad de actuaciones de mejora.