RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO *(Según mapa de procesos de la organización)*	PA05 MANTENIMIENTO
PROCESO	PA05.01 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
SUBPROCESOS	PA05.01.01 Mantenimiento preventivo PA05.01.02 Mantenimiento técnico-legal PA05.01.03 Mantenimiento correctivo
RESPONSABLE *(Incluir Departamento responsable)*	Facility Management

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos e instalaciones de la universidad que afectan a los servicios prestados.

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS		**ALINEACIÓN CON ODS**		**ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO**	
Nº	**Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso**	**Nº**	**Objetivo Desarrollo Sostenible**	**Nº**	**Objetivo relacionado del Plan Estratégico**
1	Resolver todas las incidencias de mantenimiento correctivo en tiempo y forma				
2	Asegurar el cumplimiento de plan anual de mantenimiento preventivo de la UAX				

GRUPOS DE INTERÉS	**EXPECTATIVAS Y NECESIDADES** *(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)*	**SISTEMA DE SEGUIMIENTO** *(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)*
Toda la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, PAS, familias, etc.)	Disponer de un campus, unas infraestructuras y unas instalaciones siempre operativas y adecuadamente/legalmente mantenidas	Tickets/resolución de averías y NPS

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS	
Recursos Materiales *(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)*	**Equipo Humano** *(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)*
Herramienta ticket (campus virtual). Contratos de mantenimiento en vigor	Equipos de mantenimiento interno y proveedores homologados externos de la UAX

REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Proveedores *(Qué departamento entrega)*	**Elementos de Entrada** *(Qué entrega)*	**Elementos de Salida** *(Cuál es la finalización del proceso)*	**Destinatarios** *(Quién lo recibe)*
Cualquier persona de la comunidad universitaria que detecte necesaria una intervención del equipo de mantenimiento	Ticket campus virtual Aviso de intervención	Registros en la herramienta tickets Albaranes/partes de trabajo realizado	Personas usuarias de Infraestructuras e instalaciones de la universidad

REQUISITOS NORMATIVOS			
SISCAL		**ISO 9001:2015**	
Criterio	**5. Gestión de recursos materiales, de los servicios y personal de apoyo.**	**Cláusula**	**7. Apoyo.**
Directriz	5.1. El centro debe disponer de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo necesarios para el correcto desarrollo del aprendizaje del estudiantado, el cual debe disponer de la información sobre estos servicios y tener acceso a los mismos. Los servicios de apoyo deben establecerse atendiendo a la diversidad del estudiantado.	**Subcláusula**	7.1. Recursos: La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como: a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, calmado, libre de conflictos); b) psicológicos (por ejemplo, reductor del estrés, de prevención del agotamiento, protector emocionalmente); c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, luz, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios proporcionados.

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS
(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)

Código *A rellenar Calidad*	**Registro**
PA05.01-F01	Plan anual de mantenimiento preventivo
N/A	Plan de trabajo para la subsanación
N/A	Plan de certificación técnico-legal
N/A	Planificación anual certificación técnico – legal.
N/A	Informe de certificación
N/A	Tickets de mantenimiento correctivo
N/A	Tabla de Estado Tickets
N/A	Correo electrónico automático desde plataforma de estado del ticket
N/A	Reuniones CFO
N/A	Inventario de mantenimiento.

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS
(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)

Código *A rellenar Calidad*	**Registro**
N/A	Herramienta de incidencia de Servicios Generales (ticket)
N/A	Contratos de mantenimiento firmados
N/A	Pedidos SAP de mantenimiento
PA04.01	Proceso de compras y homologación de proveedores

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS
(Normativa, legislación aplicable, etc…)

Partes/albaranes de trabajo de mantenimiento preventivo

LEGIONELA: Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.

PROTECCION CONTRA INCENDIOS: Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.

INSTALACIONES ELECTRICAS DE BAJA TENSION: Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

INSTALACIONES ELECTRICAS DE MEDIA Y ALTA TENSION: Real Decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas de alta tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias ITC-RAT 01 a 23.

CLIMATIZACION Y CALEFACCION: Real Decreto 178/2021, de 23 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

ASCENSORES: Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 "Ascensores" del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre. (BOE 22/02/2013).

CONDUCCIONES DE GAS: Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.

DEPOSITOS DE GASOIL. La universidad tiene uno de 1.000 litros. Real Decreto 1427/1997, de 15 de septiembre, por el

			que se aprueba la instrucción técnica complementaria MI-IP 03 «Instalaciones petrolíferas para uso propio.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:	

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISA	APRUEBA
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	VICERRECTORADO DE CALIDAD	CONSEJERO DELEGADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	Febrero'23	Edición inicial del documento.
02	Junio'23	Inclusión subproceso de revisión técnico-legal y actualización de la legislación vigente
03	Febrero'24	Inclusión requisitos ISO y SISCAL
04	Junio'25	Revisión y actualización de registros e indicadores. Las actividades que estaban escritas en futuro se pasan a presente.