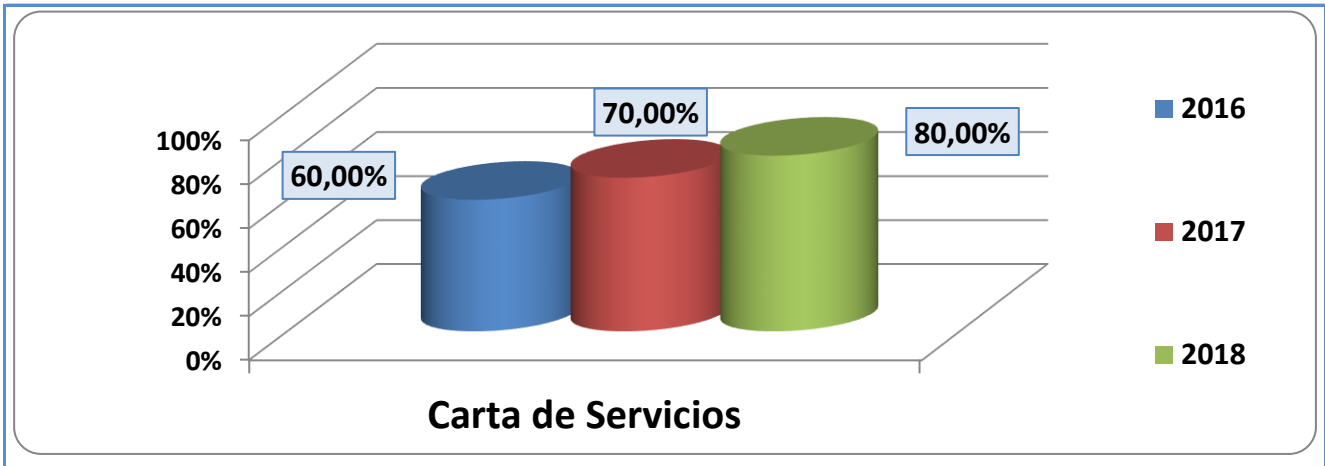









Servicio de Obras y Mantenimiento

1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



Carta de Servicios		Umbral	Meta	ValMed	
C-01	Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo medio no superior				80% 
					100% 
3000	Tiempo medio de resolución de una anomalía	48	0	26,7	100% 
C-02	Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio n				50% 
3001	Tiempo medio de asignación de un parte de anomalía	90	0	105	50% 
C-03	Tener menos de 1600 incidencias correctivas al semestre solicitadas a través d				100% 
3002	Número de partes de anomalías comunicados	1600	0	1543,5	100% 



ACTA - INFORME

INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL DE CARTA DE SERVICIOS 2018



Servicio de Obras y Mantenimiento

2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

Durante este 2º Semestre, el SOM ha logrado cumplir con sus Compromisos de la Carta de Servicios, obteniendo el mayor valor en los últimos años (80%). Sin embargo, los resultados del indicador asociado al Compromiso 02: "Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio no superior a 90 min." no han sido satisfactorios. Mediante el plan de acción correspondiente a la NC-55/2019-SOM generada con motivo del incumplimiento de dicho Indicador 3001; creemos que deberá ser suficiente para lograr asignar dichas anomalías dentro del tiempo fijado como umbral y por lo tanto controlar dicho indicador.

3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Del análisis del Plan de Mejora, observamos que el cumplimiento este año 2018 ha disminuido respecto al año anterior debido al incumplimiento de indicador relacionado con el porcentaje de acciones preventivas; por lo tanto, debemos seguir trabajando en esta dirección, incrementando el mantenimiento preventivo.

Por otro lado, prestando especial atención al canal de QS y siguiendo recomendaciones de la auditoría interna aprovecharemos dicho canal como fuente para la implantación del plan de mejora 2019.

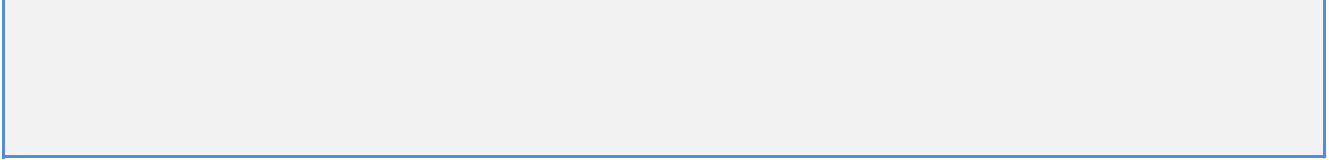


ACTA - INFORME

INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL DE CARTA DE SERVICIOS 2018



Servicio de Obras y Mantenimiento



Publicado en Almería a viernes, 25 de enero de 2019

El Administrador de la Calidad en el Área