

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO**

Departamento / Área: <b>OPERACIONES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2023</b>	Clave:
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 1 de 4</b>

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO</b>	
1. Estándar	FMS.7 Servicios prioritarios para la operación
2. Problema detectado	No hay un control de cuantas órdenes de trabajos de mantenimiento se atienden mensualmente y cuantas se dejan sin atender.
3. Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento de órdenes de trabajo de mantenimiento.
4. Algoritmo	A = Ordenes de trabajo recibidas B = Ordenes de trabajo realizadas. $= \frac{B}{A} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	El porcentaje de cumplimiento a órdenes de trabajo solicitadas por las diversas áreas del CEMA.
6. Objetivo	Garantizar el cumplimiento de las órdenes de trabajo solicitadas al área de operaciones.
7. Alcance	Personal Clínico y no clínico. Personal de Intendencia. Jefe de Mantenimiento Auxiliar de mantenimiento
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Entregar la orden de trabajo al jefe de mantenimiento y de requerirlo solicita firma de recibido en copia, La orden de trabajo también contempla la solicitud de servicios de intendencia. b) Al recibir la orden de trabajo el jefe de mantenimiento le asigna un número de folio. c) A continuación procede a clasificar la solicitud de servicio, atendiendo sus características de urgencia, naturaleza del trabajo, recursos necesarios para su atención, propósito, duración etc.,
9. Frecuencia de revisión	Mensual

Elaboró	Validó
ERICK URBANO JEFE DE MANTENIMIENTO	ALEJANDRO CARRERA DIRECTOR DE OPERACIONES
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO

Departamento / Área: <b>OPERACIONES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2023</b>	Clave:
	Versión: <b>3.0</b>	Página 2 de 4

10. Responsable	Jefe de mantenimiento Auxiliares de mantenimiento
-----------------	--

**2. Recolección de datos**

Formatos de Registro CEMA-RG-OP-SOT-18

CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA DIRECCIÓN DE OPERACIONES		TUZO 5+1									
<b>SOLICITUD / ORDEN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO</b>											
NOTA: AREA GRIS EXCLUSIVA DEMANTENIMIENTO	MANTTO: <input type="text"/>	FECHA: <input type="text"/>	FOLIO: <input type="text"/>								
LABORES A EFECTUAR:											
<b>SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A:</b> JARDINERIA <input type="checkbox"/> VEHICULO <input type="checkbox"/> EQUIPO <input type="checkbox"/> INMUEBLE <input type="checkbox"/> MOBILIARIO <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/> Especifique: _____											
<b>DATOS DEL SOLICITANTE:</b>											
Área solicitante: _____		Puesto: _____									
Nombre solicitante: _____		Teléfono y/o ext.: _____									
<b>DATOS ADICIONALES</b>											
Datos generales y ubicación del equipo y/o elemento del que se solicita mantenimiento:		MARCA <input type="text"/>	MODELO <input type="text"/>								
_____		N° SERIE <input type="text"/>	N° INVENTARIO <input type="text"/>								
_____		GARANTÍA <input type="checkbox"/>									
_____		Vigente <input type="checkbox"/>									
_____		Sin garantía <input type="checkbox"/>									
_____		Se ignora <input type="checkbox"/>									
Descripción del servicio solicitado: _____											
<b>RECEPCION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO:</b>											
EL SERVICIO FUE: Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No se realizó <input type="checkbox"/> No se efectuó según lo solicitado <input type="checkbox"/>											
LA ACTITUD DEL TRABAJADOR FUE: Respetuosa, cordial y voluntariosa <input type="checkbox"/> Irrespetuosa, poco cordial y sin voluntad de trabajo <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/>											
OBSERVACIONES: _____											
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>_____ SOLICITANTE</td> <td>_____ RECIBE SOLICITUD</td> <td>_____ RECIBIÓ SERVICIO DE CONFORMIDAD</td> <td>_____ REALIZA SERVICIO</td> </tr> <tr> <td>_____ NOMBRE Y FIRMA</td> <td>_____ NOMBRE Y FIRMA</td> <td>_____ NOMBRE Y FIRMA</td> <td>_____ NOMBRE Y FIRMA AUXILIAR DEMANTTO.</td> </tr> </table>				_____ SOLICITANTE	_____ RECIBE SOLICITUD	_____ RECIBIÓ SERVICIO DE CONFORMIDAD	_____ REALIZA SERVICIO	_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA AUXILIAR DEMANTTO.
_____ SOLICITANTE	_____ RECIBE SOLICITUD	_____ RECIBIÓ SERVICIO DE CONFORMIDAD	_____ REALIZA SERVICIO								
_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ NOMBRE Y FIRMA AUXILIAR DEMANTTO.								
<small>Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. CEMA-RG-OP-SOT-18/V20</small>											

**3. Algoritmo**

A= Ordenes de trabajo recibidas.

B.=Ordenes de trabajo realizadas.

Formula: %= ((B/A)\*100)

Elaboró	Validó
ERICK URBANO JEFE DE MANTENIMIENTO	ALEJANDRO CARRERA DIRECTOR DE OPERACIONES

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO**

Departamento / Área: <b>OPERACIONES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2023</b>	Clave:
	Versión: <b>3.0</b>	Página 3 de 4

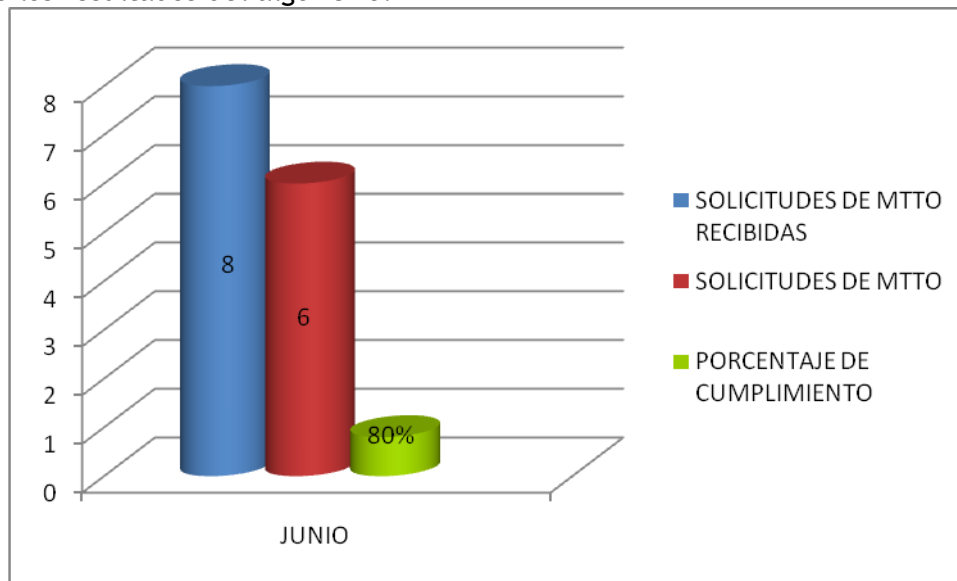
**4. Resultados del algoritmo**

Registro de limpieza del mes de Mayo 2023

MES	SOLICITUDES MTTO RECIBIDAS	SOLICITUDES MTTO. ANTENDIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
JUNIO	8	6	100%

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

ERICK URBANO  
JEFE DE MANTENIMIENTO

Validó

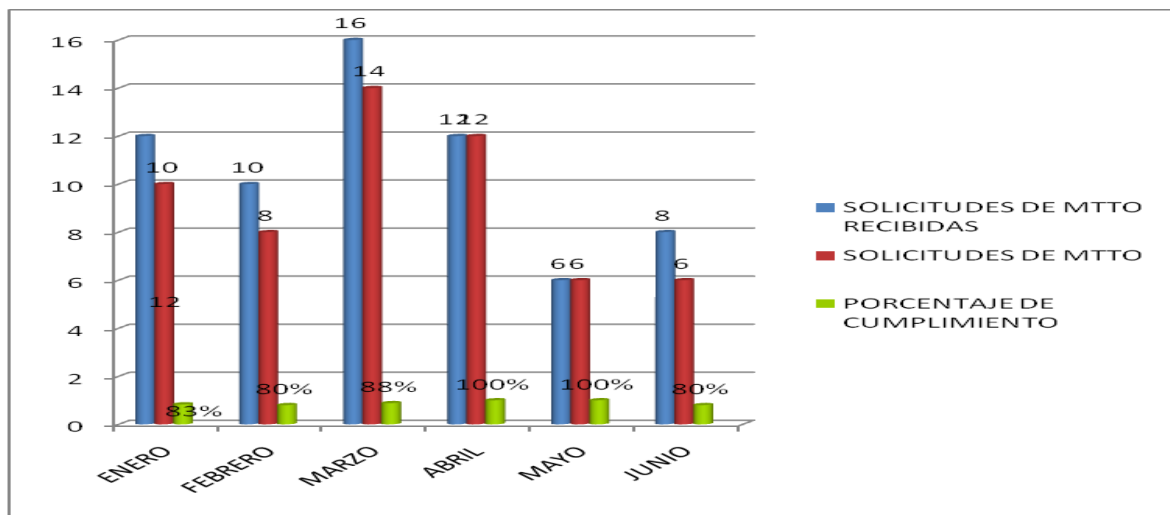
ALEJANDRO CARRERA  
DIRECTOR DE OPERACIONES

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO**

Departamento / Área: <b>OPERACIONES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2023</b>	Clave:
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>

**6. Representación gráfica comparativa**

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área



**7. Conclusiones**

El porcentaje de cumplimiento en órdenes de trabajo de mantenimiento para el mes de junio se cumplió en un 80%. Se les hace la invitación a los líderes de las diferentes áreas de esta institución a generar órdenes de trabajo cada vez que se requiera un servicio del área de operaciones.

Elaboró	Validó
ERICK URBANO JEFE DE MANTENIMIENTO	ALEJANDRO CARRERA DIRECTOR DE OPERACIONES