

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

|                                             |                                                    |                                          |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>OPERACIONES</b> | <b>Vigente a partir de:</b><br><b>FEBRERO 2023</b> | <b>Clave:</b><br><b>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                             | <b>Versión: 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<br>B = Ordenes de trabajo realizadas.<br>$= \frac{B}{A} \times 100$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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.<br>Personal de Intendencia.<br>Jefe de Mantenimiento<br>Auxiliar de mantenimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. Proceso (método) de obtención      | Indicar los pasos a seguir para.<br>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.<br>b) Al recibir la orden de trabajo el jefe de mantenimiento le asigna un número de folio.<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10. Responsable                       | Jefe de mantenimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                           |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                   |
| TINO ERICK URBANO TREJO<br>JEFE DE MANTENIMIENTO                          | CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>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:<br><b>OPERACIONES</b> | Vigente a partir de:<br><b>FEBRERO 2023</b> | Clave:<br><b>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                            | Versión: <b>3.0</b>                         | <b>Página 2 de 4</b>              |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
|  | Auxiliares de mantenimiento |
|  |                             |

**2. Recolección de datos**

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

| CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA<br>DIRECCIÓN DE OPERACIONES<br>SOLICITUD / ORDEN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO |               |                                                          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------|--------------|
| ÁREA: [ ]                                                                                                           | CANTIDAD: [ ] | FECHA: [ ]                                               | FOLIO: [ ]   |
| LABORES A EFECTUAR:                                                                                                 |               |                                                          |              |
| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A:                                                                                       |               |                                                          |              |
| JARDINERIA [ ]                                                                                                      | VEHICULO [ ]  | EQUIPO [ ]                                               | INMUEBLE [ ] |
| Especifique:                                                                                                        |               | MOBILIARIO [ ]                                           | OTRO [ ]     |
| DATOS DEL SOLICITANTE:                                                                                              |               |                                                          |              |
| Área solicitante:                                                                                                   |               | Puesto:                                                  |              |
| Nombre solicitante:                                                                                                 |               | Teléfono y/o ext.:                                       |              |
| Datos generales y ubicación del equipo y/o elemento del que se solicita mantenimiento:                              |               | DATOS ADICIONALES                                        |              |
| MARCA [ ]                                                                                                           |               | MODELO [ ]                                               | GARANTÍA [ ] |
| N° SERIE [ ]                                                                                                        |               | N° INVENTARIO [ ]                                        | Vigente [ ]  |
| Descripción del servicio solicitado:                                                                                |               | Sin garantía [ ]                                         |              |
|                                                                                                                     |               | Se ignora [ ]                                            |              |
| RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO:                                                                              |               |                                                          |              |
| EL SERVICIO FUE:                                                                                                    |               |                                                          |              |
| Excelente [ ]                                                                                                       | Buena [ ]     | Regular [ ]                                              | Mala [ ]     |
| No se realizó [ ]                                                                                                   |               | No se efectuó según lo solicitado [ ]                    |              |
| LA ACTITUD DEL TRABAJADOR FUE:                                                                                      |               |                                                          |              |
| Respetuoso, cordial y voluntarioso [ ]                                                                              |               | Inrespetuoso, poco cordial y sin voluntad de trabajo [ ] |              |
| Otras [ ]                                                                                                           |               |                                                          |              |
| OBSERVACIONES:                                                                                                      |               |                                                          |              |
| SOLICITANTE: [ ]                                                                                                    |               |                                                          |              |
| RECIBE SOLICITUD: [ ]                                                                                               |               |                                                          |              |
| RECIBO SERVICIO DE CONFORMIDAD: [ ]                                                                                 |               |                                                          |              |
| REALIZA SERVICIO: [ ]                                                                                               |               |                                                          |              |
| NOMBRE Y FIRMA: [ ]                                                                                                 |               |                                                          |              |
| NOMBRE Y FIRMA: [ ]                                                                                                 |               |                                                          |              |
| NOMBRE Y FIRMA: [ ]                                                                                                 |               |                                                          |              |
| NOMBRE Y FIRMA: [ ]                                                                                                 |               |                                                          |              |

**3. Algoritmo**

A= Ordenes de trabajo recibidas.

B.=Ordenes de trabajo realizadas.

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

**4. Resultados del algoritmo**

|                                                  |                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Elaboró                                          | Validó                                                   |
| TINO ERICK URBANO TREJO<br>JEFE DE MANTENIMIENTO | CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |

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

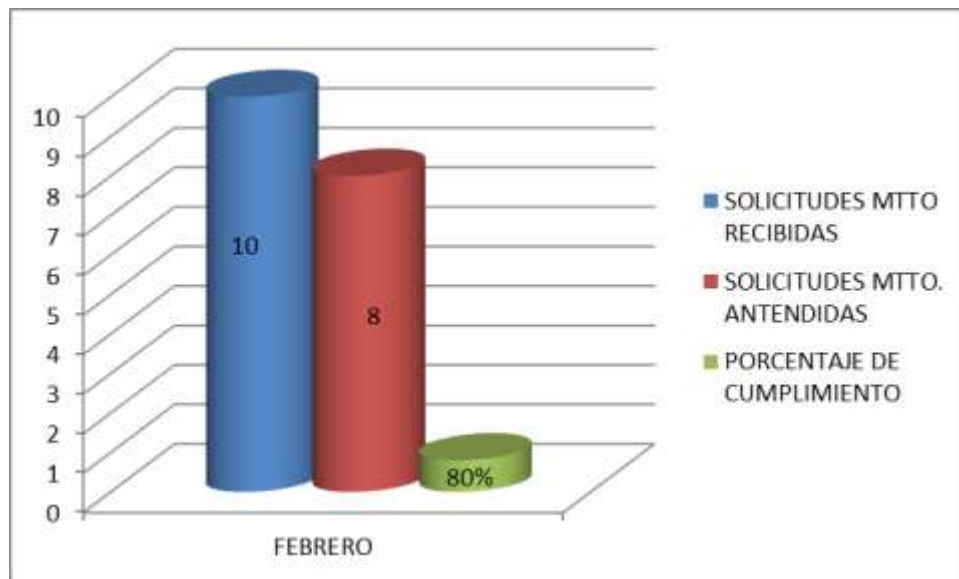
|                                             |                                              |                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>OPERACIONES</b> | <b>Vigente a partir de:<br/>FEBRERO 2023</b> | <b>Clave:<br/>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                             | <b>Versión: 3.0</b>                          | <b>Página 3 de 4</b>               |

Registro de limpieza del mes de Febrero 2023

| MES     | SOLICITUDES MTTO<br>RECIBIDAS | SOLICITUDES MTTO.<br>ANTENDIDAS | PORCENTAJE DE<br>CUMPLIMIENTO |
|---------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| FEBRERO | 10                            | 8                               | 80%                           |

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



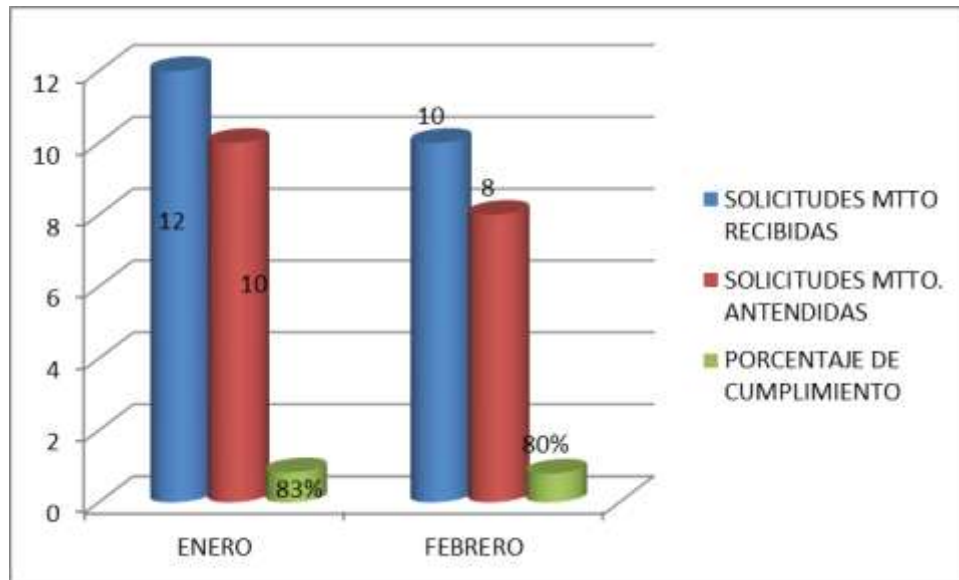
**6. Representación gráfica comparativa**

|                                                  |                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Elaboró                                          | Validó                                                   |
| TINO ERICK URBANO TREJO<br>JEFE DE MANTENIMIENTO | CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |

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

|                                             |                                              |                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>OPERACIONES</b> | <b>Vigente a partir de:<br/>FEBRERO 2023</b> | <b>Clave:<br/>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                             | <b>Versión: 3.0</b>                          | <b>Página 4 de 4</b>               |

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 febrero se cumplió en un 80% debido al retraso en la adquisición de suministro de materiales.

|                                                  |                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Elaboró                                          | Validó                                                   |
| TINO ERICK URBANO TREJO<br>JEFE DE MANTENIMIENTO | CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |