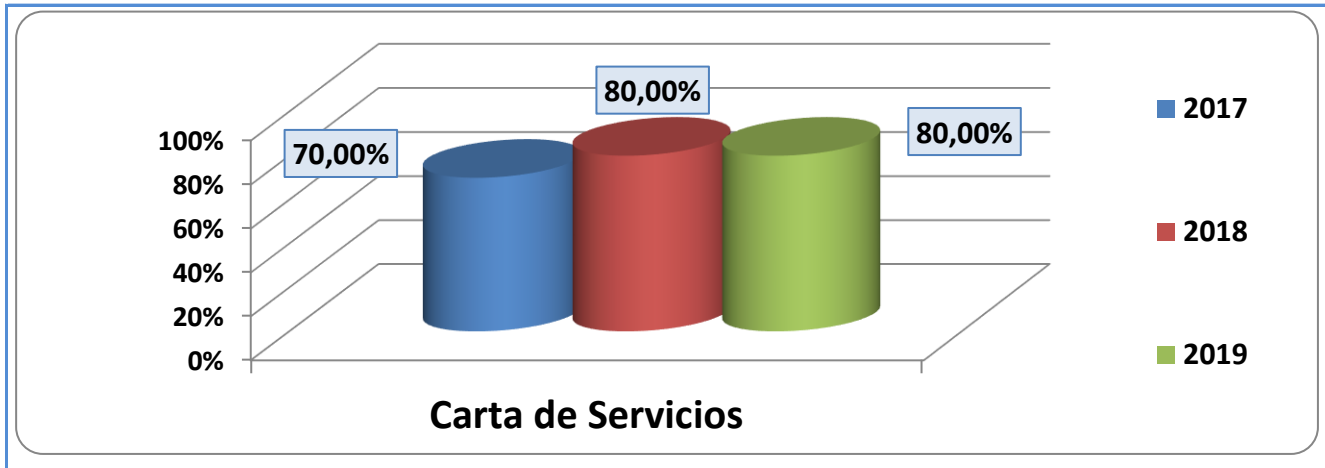


### Servicio de Obras y Mantenimiento

#### 1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



Carta de Servicios		Umbral	Meta	ValMed	Estado
C-01	Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo medio no superior a 48 horas				80%
3000	<b>Tiempo medio de resolución de una anomalía</b>	48	0	60,34	50%
C-02	Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio no superior a 90 minutos				100%
3001	<b>Tiempo medio de asignación de un parte de anomalía</b>	90	0	54,8	100%
C-03	Tener menos de 1600 incidencias correctivas al semestre solicitadas a través de partes de anomalías				100%
3002	<b>Número de partes de anomalías comunicados</b>	1600	0	1386	100%

#### 2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

Durante este 2º SEMESTRE, el SOM ha logrado cumplir con todos sus Compromisos de la Carta de Servicios, obteniendo el mayor valor en los últimos años. Destacar que todos los ticket abiertos durante este período se han gestionado en tiempo y forma dentro de los umbrales y metas propuestos.

#### 3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Se incluirá al menos un compromiso relacionado con la Sostenibilidad.

Publicado en Almería a martes, 4 de febrero de 2020

El Administrador de la Calidad en el Área