



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
(Requisito 9.1.1 de la norma ISO 9001:2015)

El propósito de este documento es establecer la metodología para el seguimiento y la medición de los procesos de cada dependencia, unidad académica o facultad, para demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados; así como de establecer correcciones y acciones correctivas cuando no se alcancen estos resultados planificados.

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:		SECRETARÍA ADMINISTRATIVA - OBRAS Y MANTENIMIENTO
Nombre del Proceso:		MANTENIMIENTO CORRECTIVO
Periodo:		OTOÑO 2024 (JULIO - DICIEMBRE 2024)

Nombre del Proceso	Responsable del seguimiento	Elementos de medición (indicador)	Método para alcanzar el resultado planificado	Fechas de medición	Resultados		Análisis o Interpretación breve del resultado/ Acciones
					Metas	Obtenidos	
Solicitud de Mantenimiento Correctivo.	Arq. Miguel Angel Garcia Cova	Encuesta de Satisfacción del Usuario.	Al término del servicio.	Semestral	100 %	98.6 %	Se cumple con un 98.6 % de la Meta, lo cual demuestra que nuestros estándares de trabajo son apreciados de forma excelente-buena por la mayoría de usuarios atendidos, lo cual garantiza nuestro trabajo y compromiso institucional comprometidos con la mejora continua que requiere el departamento. Nuestra área de oportunidad depende en muchas ocasiones por la falta de aprovisionamiento en materiales para realizar los trabajos encomendado.
Mantenimiento correctivo	Arq. Miguel Angel Garcia Cova	Solicitudes Recibidas / Trabajos Realizados	TR / SR * 100% 68/75x100%=92	Semestral	100%	90%	Se alcanzó un 90% de la meta, ya que no hubo suministro de materiales, así como vehículo para salir a las facultades



Universidad Autónoma de Tlaxcala

Registro:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Código: 201-RG-17

Revisión: 01

ARQ. MIGUEL ANGEL GARCIA COVA
Jefe del Departamento de Obras y Mantenimiento



DEPARTAMENTO DE OBRAS
Y MANTENIMIENTO