Mantenimiento

¿Qué es el mantenimiento?

La norma UNE-EN-13306:2011 define el **MANTENIMIENTO** como la combinación de todas las ***acciones técnicas***, ***administrativas*** *y de* ***gestión*** realizadas durante el **ciclo de vida de un elemento**, destinadas a conservarlo o a devolverlo a un estado en el que pueda desempeñar la función requerida.

La misma norma define la **GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO** como todas las actividades que determinan los **objetivos**, las **estrategias** y las **responsabilidades** del mantenimiento y la *implantación* de dichas actividades por medios tales como la **planificación** del mantenimiento, el **control** del mismo y la **mejora** de las actividades de mantenimiento y las económicas.

Así nos ven nuestros usuarios

Después de finalizar la reparación de la averías, pedimos a los usuarios que nos valoren mediante una encuesta de satisfacción anónima. Les preguntamos por la satisfacción general percibida, por la rapidez en solucionar las averías, por las posibles mejoras implantadas en el proceso de mantenimiento y se les pide que aporten sugerencias, opiniones, ideas...

Esta información es fuente fundamental para la mejora del servicio que prestamos. Al pie de la página presentamos algunos datos relevantes.

Datos del Mantenimiento correctivo (reparaciones de incidencias) en 202X

Total de actuaciones realizadas

Encuestas post servicios recibidas

--%

Usuarios satisfechos con el servicio prestado

--

Promedio de valoración (Escala 1 a 5) por la rapidez de las reparaciones.

Enlaces relacionados

- Formulario electrónico para solicitar la reparación de averías (Mantenimiento correctivo)

Documentos relacionados

- Flujograma del proceso de Gestión del Mantenimiento Preventivo (PC.04.11)
- Flujograma del proceso de Gestión del Mantenimiento Correctivo (PC.04.12)
- Flujograma del proceso de Ejecución del Mantenimiento (PC.04.13)