

## ANEXO 9 INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Se establece un indicador de calidad de servicio “Kpi”. Este indicador es un valor numérico que reflejará el grado de cumplimiento del servicio de mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria. Para el cálculo del Kpi se consideran datos claves que se traducen en coeficientes y que forman el resultado final del indicador.

Mensualmente el responsable del contrato por parte de FREMAP y el gestor técnico de la adjudicataria mantendrán una reunión de seguimiento del cumplimiento de todos los índices del KPI salvo el de gestión documental que será de seguimiento semanal. Una vez fijado el grado de cumplimiento, el gestor técnico realizará un acta que enviará al coordinador del contrato por parte de FREMAP para su conformidad, que una vez validados deberán acompañar a la factura de estos conceptos. El valor del KPI será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$Kpi = \frac{(45 \times Kp) + (45 \times Kc) + (5 \times Kx) + (5 \times Kd)}{1000}$$

Donde,

COEFICIENTES			
SÍMBOLO	DEFINICIÓN	CÁLCULO	CUMPLIMIENTO
<b>Kp</b>	Coeficiente de mantenimiento preventivo	$Kp = \frac{\text{preventivo ejecutado en el mes en curso}}{\text{preventivo planificado en el mes en curso}}$	Resultado < a 95% = <b>NO cumplido.</b> * Resultado ≥ a 95% = <b>cumplido.</b>
<b>Kc</b>	Coeficiente de mantenimiento correctivo	$Kc = \frac{KTRES + KTEJE}{2}$	Resultado < a 72,50% = <b>NO cumplido.</b> Resultado ≥ a 72,50% = <b>cumplido.</b>
<b>KTRES</b>	Coeficiente Tiempo de resolución correctivo	$KTRES = 1 - (0,25 \times (\frac{\Sigma \text{Tiempo de resolución}}{n^{\circ} \text{correctivos cerrados en mes}}))$	Resultado < a 50% = <b>NO cumplido.</b> Resultado ≥ a 50% = <b>cumplido.</b>
<b>KTEJE</b>	Coeficiente ejecución correctivo	$KTEJE = \frac{\text{Correctivo cerrado en el mes en curso}}{\text{correctivo recibido en el mes en curso}}$	Resultado < a 95% = <b>NO cumplido.</b> * Resultado ≥ a 95% = <b>cumplido.</b>
<b>Kd</b>	Coeficiente gestión documental	Mantener actualizada y a disposición de FREMAP la documentación según las especificaciones del Pliego de Condiciones y mantener actualizado el <b>GMAO</b> : $Kd = \frac{(\frac{OT \text{ cerradas en GMAO}}{OT \text{ registradas en GMAO}}) + (\frac{\text{Documento Pliego}}{\text{Documento Disponible}})}{2}$	Resultado < a 75% = <b>NO cumplido.</b> Resultado ≥ a 75% = <b>cumplido.</b>
<b>Kx</b>	Coeficiente horas de recursos humanos	Se valorará el tiempo disponible de los recursos humanos (según los horarios estipulados) y el tiempo realmente ejecutado, cotejando esta información con los fichajes: $Kx = \frac{\text{Horas ejecutadas de RRHH}}{\text{Horas disponibles de RRHH}}$	Resultado < a 100% = <b>NO cumplido.</b> Resultado = a 100% = <b>cumplido.</b>