



# MANTENIMIENTO DE SERVICIOS

## Plan de Mantenimiento

- El Sistema proveerá pantallas para ingresar el plan de mantenimiento, el cual permitirá:
  - Organizar los diversos mantenimientos según una clasificación previamente definida en 3 niveles : Grupo – SubGrupo01 y SubGrupo02. Esto permitirá posteriormente validar el ingreso de la información y sacar estadísticas de frecuencia de prestación de servicios, análisis de frecuencias, costos, etc.
  - Clasificar los tipos de mantenimiento según un Tipo de Servicio genérico, por ejemplo Cambio de Accesorios, Lavado, Pintado, etc.
  - Indicar información adicional como : Si el servicio es critico o no, Si es programable o no, Si el pedido es regular o preventivo, Frecuencia, Costo Unitario Referencial, etc.
  - Definir los posibles proveedores del servicio. Para esto se enlazara con el maestro de Proveedores del Sistema de Logística.
- El sistema proveerá pantallas de consulta para ver el Plan de Mantenimiento, por clasificación, tipo de servicio, servicios registrados por proveedor, Frecuencia, etc.

## Ingreso de Solicitudes de Mantenimiento

- El Usuario ingresará una solicitud de mantenimiento y para esto consultará el maestro de clasificaciones, jalando de allí por defecto toda la información definida previamente, la misma que podrá modificar si lo considera conveniente. La información será validada contra el Plan de Mantenimiento.
- Esta Solicitud de mantenimiento, deberá ser aprobada por el supervisor respectivo (Gerente de Tienda, etc.), antes de pasar al Supervisor de Mantenimiento.

## Programación de Servicios

- Todas las Solicitudes de Mantenimiento aprobadas son mostradas para que el Supervisor le asigne la fecha de atención del servicio de acuerdo a un Contrato de Mantenimiento, previamente definido con un proveedor o para generar una Orden de Servicio especifica para un proveedor.
- Estas pantallas permitirán que los servicios sean agrupados por su clasificación y mostradas solamente a los compradores asociados a cada



clasificación. Esto evitará que otro comprador modifique una orden de servicio no asignada a si.

- Al generar la orden de servicio se asignará por defecto la distribución contable asociada, la cual servirá posteriormente para que el sistema de Cuentas x Pagar pueda distribuir contablemente el gasto por el servicio. Esta orden de servicio se generará consolidada por proveedor si fuera el caso.
- Como consecuencia de la programación de servicios se mostrará en pantalla y/o reporte el Plan de Mantenimiento con los servicios a atender por Área Requeriente, Proveedor y Fecha.

## Prestación del Servicio

- El usuario que solicitó el servicio, observará una pantalla en la cual debe indicar que el servicio ha sido prestado convenientemente. Si no fuera el caso, indicará en el sistema sus observaciones (fallas) al servicio prestado.
- El Supervisor dispondrá de una pantalla en la cual vea todos los servicios actualmente pendientes, clasificados por tipo de servicio, centros de costos, proveedor, etc. Asimismo verá todos servicios observados por los usuarios para hacer las coordinaciones respectivas con el proveedor.
- Una vez que el servicio ha sido concluido satisfactoriamente, la información aparecerá en el sistema de Cuentas x Pagar para su pago. Cuando la Orden de Servicio sea pagada, esta información se actualizará en el Sistema de Mantenimiento como información referencial.

## Análisis y Estadísticas

- Nº de servicios realizados en un rango de periodos determinado ordenado por clasificación, centro de costos requeriente, comprador, etc.
- Estadísticas de la Eficiencia de cada Proveedor, quien no tiene fallas, quien cumple con los plazos previstos, etc.
- Análisis de la variación de precios por un determinado tipo de servicio, por proveedor.



## **Otras Especificaciones**

- Todos los maestros : Clasificaciones en sus tres niveles, Tipo de Servicios, Clasificaciones vs Proveedor, Proveedor, serán manejados en tablas externas con su propio nivel de seguridad.
- Todas las pantallas y reportes del sistema pueden ser exportadas al Excel para una análisis mas detallado.