

## CAJA NEGRA

### RECURSOS

POA, Recurso Humano, Recursos Materiales, Telecomunicaciones,  
Licencias de software y lugar amplio de trabajo

FECHA: 20 de febrero de 2019

ELABORADO POR: Román Zayas; Jefe del Departamento de Mantenimiento y Equipo.

### ENTRADAS

1. Solicitud de mantenimiento correctivo por el jefe del departamento y/o área.

JTH-AD-PO-001-02

### PROCESO: (MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO)

- 1.- Recibir solicitud de mantenimiento correctivo
2. Asignar folio
- 3.- Entregar copia de la solicitud de mantenimiento al coordinador de mantenimiento
4. Determinar si el trabajo lo realiza personal interno o un proveedor
- 5.- El coordinador asignará actividad al personal correspondiente
- 6.- Colocar en lista de espera
- 7.- Acudir al área
- 8.- Tomar el equipo y llevarlo al taller y/o realizar servicio en el lugar especificado.
- 9.- Reparación de equipo
- 10.- Llenar orden de trabajo de mantenimiento
- 11.- Instalar equipo en el área
- 12.- Probar funcionalidad

### SALIDAS

- 1.- Equipo y/o instalaciones funcionales
- 2.- Usuario atendido
- 3.- Orden de Trabajo de Mantenimiento firmada por el jefe de Departamento.

JTH-AD-PO-001-04

### PELIGRO

- 1.- Pérdida de tiempo del usuario final por falla de equipo y/o instalaciones inadecuadas
- 2.- Quejas continuas por mal servicio.
- 3.- Inseguridad de las Instalaciones.

### INDICADOR

1.- Mantenimiento correctivo =  $\frac{\text{Solicitudes de mantenimiento correctivo realizadas}}{\text{Total de solicitudes de mantenimiento existentes}}$   
Porcentaje de solicitudes de mantenimiento realizadas = 85 %

### RIESGO

- 1.- Pérdida total del equipo
- 2.- Instalaciones no seguras

# CAJA NEGRA

FECHA. 20 de febrero de 2019  
ELABORADO POR: Román Zayas ;  
Jefe del Departamento de  
Mantenimiento y Equipo.

