

| | |
|--|----|
| Índice de Contenidos | |
| CAPÍTULO 1 | 8 |
| 1.1. Lugar de Aplicación | 9 |
| 1.2. Problemática | 11 |
| 1.3. Objetivo General | 11 |
| 1.4. Objetivos Específicos | 11 |
| 1.5 Resultado Tangible Esperado | 12 |
| 1.6 Áreas de Investigación | 12 |
| 1.7 Áreas de Estudio | 12 |
| CAPÍTULO 2 | 13 |
| 2.1. SIA “Sistemas de Información administrativos” | 14 |
| 2.1.1. Componentes de un Sistema de Información. | 15 |
| 2.1.2 Metodología de los sistemas de información administrativos..... | 16 |
| 2.2. Elementos Fundamentales en la administración y control del Mantenimiento..... | 19 |
| CAPÍTULO 3 | 22 |
| DIAGNÓSTICO | 22 |
| 3.1. Introducción..... | 23 |
| 3.2. Demanda Actual del Taller de Servicios. | 23 |
| 3.3. Diagnóstico de la situación actual del Taller de Servicios..... | 30 |
| CAPÍTULO 4 | 38 |
| DISEÑO LÓGICO GLOBAL | 38 |
| 4. Diseño Lógico Global..... | 39 |
| 4.1 El Problema | 39 |
| 4.2 Ámbito que cubre la función. | 39 |
| 4.3 Entradas y Salidas de la Función. | 40 |
| 4.4 Funciones relacionadas fuera del ámbito..... | 41 |
| 4.5 Procesos afectados por la función..... | 42 |
| 4.6 Recursos utilizados actualmente..... | 42 |
| 4.7 Resumen Gráfico del Diseño lógico Global. | 43 |
| 4.8 Descomposición del la función global..... | 44 |
| 4.9 Descomposición Jerárquica de la funciones del Taller de Servicios..... | 48 |

| | |
|--|-----|
| CAPÍTULO 5 | 51 |
| DISEÑO LÓGICO DETALLADO | 51 |
| 5. Diseño lógico detallado | 52 |
| 5.1 Diseño de Procedimientos | 52 |
| 5.2 Diseño de formularios y planillas..... | 69 |
| 5.2.1 Definición de planillas..... | 70 |
| 6. Conclusiones..... | 76 |
| 7. Bibliografía..... | 78 |
| ANEXO A | 79 |
| <u>Organigrama de la Empresa</u> | 78 |
| ANEXO B | 81 |
| <u>Auditoría</u> | 82 |
| ANEXO C | 94 |
| <u>Indicadores</u> | 95 |
| ANEXO D | 100 |
| <u>Ficha Intranet (Portal)</u> | 101 |
| ANEXO E..... | 102 |
| <u>Planillas y Formularios</u> | 101 |
| ANEXO F | 120 |
| <u>Otros Aspectos</u> | 118 |
| ANEXO G..... | 123 |
| <u>Manual de Operación Taller de Servicios</u> | 124 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura N°1 “Componentes de un Sistema de Información” | 15 |
| Figura N°2 “Simbología de los SIA” | 16 |
| Figura N°3. “Simbología utilizada en la descripción de procedimientos” | 53 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla N°1. “Familias de Equipos en Taller” | 23 |
| Tabla N°2. “Equipos Ingresados en Taller durante el mes de Julio” | 25 |
| Tabla N°3. “Equipos Ingresados en Taller durante el mes de Agosto” | 26 |
| Tabla N°4. “Equipos Ingresados en Taller durante el mes de Septiembre” | 27 |
| Tabla N°5. “Equipos Ingresados en Taller durante el mes de Octubre” | 28 |
| Tabla N°6 “Mano de obra Taller de Servicio” | 29 |

Índice de Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico N°1 “Detalle del total de ingreso de Equipos por Mes” | 25 |
| Gráfico N°2 “Ingreso de equipos en Julio” | 26 |
| Gráfico N°3 “Ingreso de equipos en Agosto” | 27 |
| Gráfico N°4 “Ingreso de equipos en Septiembre” | 28 |
| Gráfico N°5 “Ingreso de equipos en Octubre” | 29 |
| Gráfico N°6 “Resumen Auditoría” | 31 |
| Gráfico N°7 “Evaluación Criticidad de Equipos” | 32 |
| Gráfico N°8 “Evaluación Manejo de Información” | 34 |

Índice de Diagramas

| | |
|---|----|
| Diagrama N°1. “Resumen Gráfico de Flujos de la función Gestión de Servicios de Mantenimiento” | 43 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Diagrama N°2. “Descomposición Entradas de la Función Gestión de Servicios de Mantenimiento” | 44 |
| Diagrama N°3. “Descomposición Salidas de la Función de Taller de Servicio” | 45 |
| Diagrama N°4. “Descomposición Jerárquica de la función principal” | 47 |
| Diagrama N°5. “Descomposición Jerárquica de la función Centro de Información” | 48 |
| Diagrama N°6. “Descomposición Jerárquica de la función Gestión del Mantenimiento” | 48 |
| Diagrama N°7. “Descomposición Jerárquica de la función de Controlar y evaluar la ejecución del Mantenimiento” | 49 |
| Diagrama N°8. “Descomposición Jerárquica de la función Manejo de Bodega” | 49 |
| Diagrama N°9. “Descomposición Jerárquica de la función Gestión de requerimiento de Área Comercial” | 49 |
| Diagrama N°10. “Descomposición Jerárquica de la función Presupuesto” | 50 |
| Diagrama N°11. “Descripción de los procedimientos del proceso de Recepción” | 54 |
| Diagrama N°12. “Descripción de los procedimientos del proceso de Inspección Mecánica” | 57 |
| Diagrama N°13. “Descripción de los procedimientos del proceso de Máquina o Equipo en Espera de Repuesto” | 60 |
| Diagrama N°14. “Descripción de los procedimientos del proceso de Mantenimiento” | 63 |
| Diagrama N°15. “Descripción de los procedimientos del proceso de Inspección Final” | 65 |
| Diagrama N°15. “Descripción de los procedimientos del proceso de Stock” | 68 |