

GESTION MANTENIMIENTO PREVENTIVO

2017

Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Mantenimiento: Introducción

En los apartados siguientes Solar Group describe el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo

El servicio considera los siguientes niveles de Soporte:

- ✓ **Servicio de Mantenimiento Nivel 0**, apoyado por una mesa de ayuda virtual que se encargará de recepcionar, registrar y derivar los requerimientos del contratante.
- ✓ **Servicio de Mantenimiento Nivel 1 (Mantenimiento Preventivo)**, llevará a cabo el plan de trabajo definido entre Solar Group y Copec, para la totalidad de equipos implementados a partir de este proyecto.
- ✓ **Servicio de Mantenimiento Nivel 2 (Mantenimiento Correctivo)**, atenderá aquellos requerimientos derivados desde la Mesa de Ayuda que implique una acción correctiva en terreno por nuestro equipo técnico.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Mantenimiento: Introducción

Los elementos clave de nuestro servicio de mantenimiento son los siguientes:

- ✓ Una organización orientada:
 - Al servicio enfocado a las necesidades de Copec
 - La eficiencia en la utilización de los recursos humanos y técnicos.
 - La gestión por objetivos.
- ✓ Un grupo de profesionales expertos y motivados en las tareas de mantenimiento y soporte.
- ✓ El compromiso de servicio y su medición a través de indicadores definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

El funcionamiento del equipo de mantenimiento se basa en:

- ✓ El seguimiento constante del cumplimiento de los SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio).
- ✓ La gestión de la relación con cada cliente a través de las pertinentes acciones de seguimiento en la prestación del servicio y recomendaciones para la mejora continua.

La asistencia de nuestra mesa de ayuda es continua desde 8:30 Hrs a 18:30 Hrs de Lunes a Viernes. Sábados, Domingos y Festivos se atiende de 9:00 Hrs a 17:00 Hrs. Contamos con cobertura a lo largo de todo el país.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento de un sistema técnico comprende las tareas siguientes:

- ✓ **Inspección:** especificar el estado real
- ✓ **Mantenimiento preventivo:** conservar el estado teórico
- ✓ **Reparación:** restablecer el estado teórico

Las actividades generales del mantenimiento preventivo que están íntimamente ligadas y que se ejecutarán a partir del plan de trabajo técnico definido para cada equipo son:

- ✓ Modificación de partes o equipos o nuevas construcciones
- ✓ Trabajos de limpieza
- ✓ Revisiones



Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Mantenimiento Correctivo

Las fases básicas de un ciclo de mantenimiento correctivo son las siguientes:





WWW.SOLARGROUP.CL



2017