

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	09/07/12	09/07/12	00	GOM-PC-009

1. PROPÓSITO.

Describir el proceso de Gestión de Almacén de Mantenimiento, especificar también los procedimientos de control que le competen para registrar las entradas, salidas y el resguardo de material, herramienta, refacciones y bienes para la operación del almacén de mantenimiento del sistema Macrobús, en su área asignada.

Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.

Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.

Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo del proceso de almacén de mantenimiento.

Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos.

Ser un documento normativo que estandarice y determine las especificaciones a cumplir este servicio y los responsables de su aplicación y cumplimiento.

2. ALCANCE.

Este manual aplica de forma directa a las siguientes estructuras y niveles organizacionales:

Proveedores.

Integra los criterios y especificaciones solicitadas de los materiales, herramientas, refacciones y bienes solicitados por el Macrobús.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de calidad solicitados por Macrobús con los estándares y especificaciones establecidas para el servicio solicitado, aplica además a los responsables de hacer operativas éstas especificaciones y controles.

Sistema Macrobús.

Aplica a los responsables de la supervisión del almacén de mantenimiento y Gerente de Operación de Macrobús respectivamente”

Incluye responsabilidades y seguimiento aplicable a mantenimiento Macrobús, en relación a los reportes que se realicen y su seguimiento respectivo a través de la base de datos BECC.

3. POLÍTICAS.

- 3.1 Las personas que presten el servicio en el departamento de mantenimiento de Macrobús en forma previa, durante y después del ciclo operativo deberán cumplir con las especificaciones y estándares establecidos y/o referidos en este manual.
- 3.2 Se llevará un registro al día de entradas de material, herramienta, refacciones y bienes.
- 3.3 Se debe asignar una identificación al producto (código) el cual contenga la mayor información posible del material, herramienta, refacciones y bienes y debe de estar la descripción unificada esta será asignada únicamente por Almacén General de SITEUR.
- 3.4 Para la salida de bienes debe de existir una sola puerta salvo que el volumen del bien en cuestión no lo permita Donde aplique.
- 3.5 Se llevara la metodología de Mínimos y Máximos para poder garantizar un servicio de calidad.
- 3.6 Deberán de respetar metodología de FIFO (primeras entradas, primeras salidas)
- 3.7 Realizar inventarios físicos cíclicos por semana, con un objetivo mínimo del 98% de confiabilidad.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de “Documento Controlado” se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	09/07/12	09/07/12	00	GOM-PC-009

- 3.8** El resguardo de material, herramienta, refacciones y bienes será en el almacén de mantenimiento de Macrobús Donde Aplique.
- 3.9** Las salidas de almacén deberán estar soportadas por una solicitud de retiro con firma autorizada. Cualquier excepción a las especificaciones que se negocie, deberá documentarse y ser autorizada por el Director de Macrobús. Donde Aplique.
- 3.10** Este Manual deberá de ser revisado al menos cada dos años, con la finalidad de mantenerlo actualizado de acuerdo a las prácticas vigentes.
- 3.11** Se considera este documento como manual vigente una vez autorizado por la Dirección de Macrobús.
- 3.12** Solo los titulares en turno de los puestos que revisaron y aprobaron este manual, son las personas autorizadas para ejercer revisiones y actualizaciones cuando apliquen.
- 3.13** Solo personal adecuadamente capacitado y competente para el desempeño de su puesto podrán ser utilizados en la gestión del Almacén de Mantenimiento.
- 3.14** Contribuir a fortalecer un ambiente cordial y de alta productividad es responsabilidad de todos los colaboradores del sistema.
- 3.15** Todo colaborador que preste servicios en el Sistema Macrobús, deberá ser competente para atención a pasajeros y cumplir o exceder las especificaciones de Atención a Pasajeros para lograr su satisfacción.

4. RESPONSABILIDADES

La Gerencia de Operación Macrobús para el ejercicio de sus funciones contará con las jefaturas, coordinaciones o secciones así como con el personal técnico y administrativo que las necesidades del servicio requieran y se consigne en la plantilla y en el presupuesto de egresos autorizados para el área.

Responsabilidades específicas:

4.1. Gerente de Operación Macrobús.

- Responsable de fortalecer un ambiente cordial y de alta productividad.
- Generar y actualizar especificaciones y controles utilizados en el almacenaje de material, herramienta, refacciones y bienes del Sistema Macrobús y para la interacción con prestadores de servicios.
- Resolver incidentes llevados a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Generar reportes de desempeño de acuerdo a los requerimientos de la Dirección de Macrobús, así como otros acordados con áreas Staff y gerencias de Macrobús.
- Promotor de la mejora de procesos a su cargo.
- Proporcionar de acuerdo a especificaciones la plantilla y puestos que debe cubrir el prestador de servicios en base diaria.
- Revisar y tomar acción por situaciones que le correspondan por su participación en el sistema de operaciones.

4.2. Coordinador de Mantenimiento

- Atender incidentes llevados a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución, teniendo el sentido de pertenencia.
- Proponer mejoras a los procesos que incrementen la satisfacción con el servicio y/o su productividad, evitando pretextos.
- Asegurar cumplimiento de trabajos solicitados y tiempo y forma.
- Administra el personal para realizar diariamente los servicios y siendo proactivos.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	09/07/12	09/07/12	00	GOM-PC-009

- Notificar cuando termine un trabajo condiciones del sistema para inicio de operación a centro de control.
- Asegurar que todo incidente que lo amerite sea comunicado a Centro de Control.
- Revisa en forma regular el desempeño del personal a su cargo, con el objetivo de que estén realizando actividades propias del sistema y optimicen el tiempo laboral para su reporte y mejora.
- Tener el almacén en orden, identificado y listo para cualquier tipo de auditoria.
- Dar seguimiento a órdenes registradas en BECC hasta su eficaz atención y cierre.

4.3. Electromecánico.

- Atender incidentes llevados a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Reportar avance e inconsistencias que lo ameriten al coordinador de mantenimiento.
- Asegurar que todo servicio solicitado sea solucionado en el menor tiempo posible.
- Tener sentido de pertenencia para todo requerimiento asegurando el término de una solicitud de trabajo hasta que haya terminado o solucionado el problema.
- Dar seguimiento a órdenes registradas en BECC hasta su eficaz atención y cierre.
- Reportar a Centro de Control y Coordinador de mantenimiento de cualquier desviación al proceso establecido para la solución algún problema.
- El almacén deberá de estar limpio y ordenado.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 Nivel de inventario al 100% de confiabilidad.
- 5.2 Reclamos por deficiencias del servicio.
- 5.3 Reclamos repetitivos del servicio.
- 5.4 Costo de inventario.
- 5.5 Inventarios obsoletos.
- 5.6 Nivel de Inventario MIN - MAX
- 5.7 Rotación de Inventario

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	09/07/12	---	Emisión Inicial del Documento

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normatividad de dependencias externas a Macrobús.

Dependencias que emiten	Normas, Leyes y Reglamentos aplicables
-------------------------	--

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	09/07/12	09/07/12	00	GOM-PC-009

Seguridad SITEUR.	Almacenamiento adecuado de Químicos.
-------------------	--------------------------------------

Normatividad interna de Macrobús.

GOM-PC-006	Proceso de Mantenimiento Correctivo Operaciones.
GOM-PC-007	Proceso de Mantenimiento Preventivo Operaciones.
GOM-PC-008	Proceso de Inspección de Infraestructura y Equipos de Mantenimiento.

8. FORMATOS REQUERIDOS

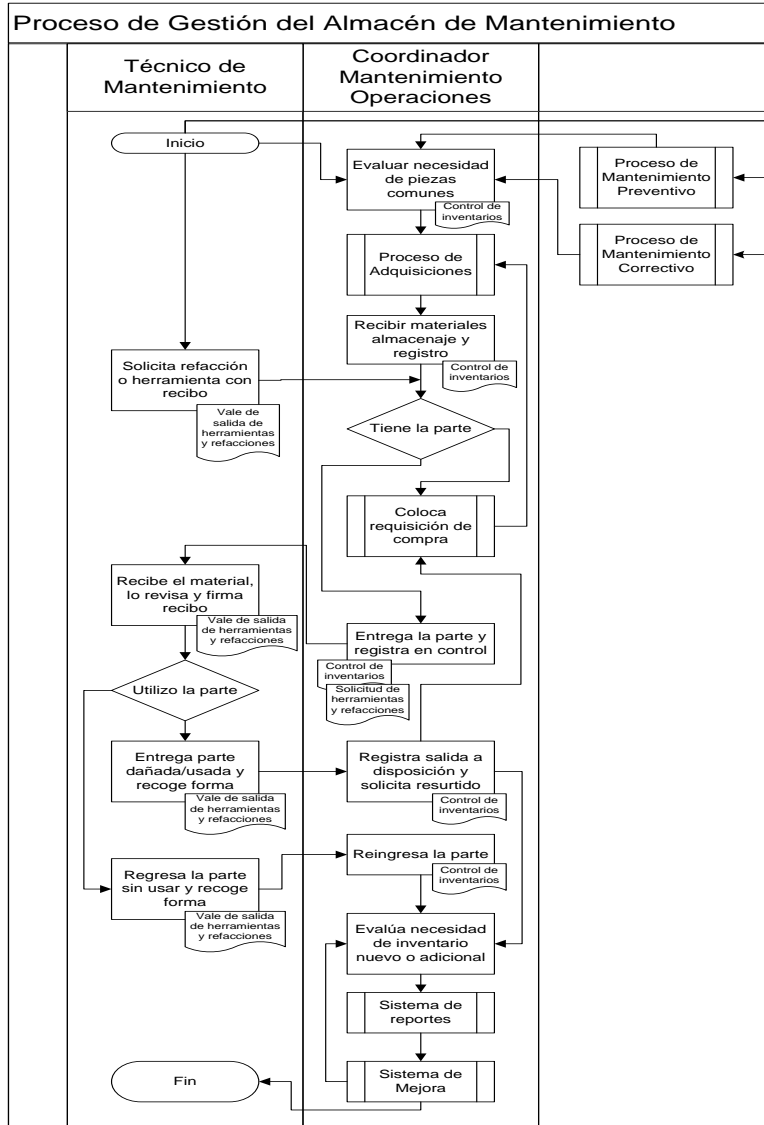
GOM-RE-006	Formato de Orden de Trabajo de Mantenimiento.
GOM-RE-007	Registro de instrucciones para mantenimiento a equipos.
GOM-RE-013	Formato Control Préstamo de Herramienta
GOM-RE-014	Formato Vale de Gasolina
GOM-RE-015	Formato Control de Material
GOM-RE-016	Formato Control de Refacciones.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	09/07/12	09/07/12	00	GOM-PC-009

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO



Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada