

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	DTE-02	01/11/09	06/02/13	01	GIN-PC-004

1. PROPÓSITO.

Apoyar a todos los departamentos y las áreas que conforman al SITEUR que soliciten un servicio de mantenimiento, mejora o de innovación; con la finalidad de asegurar la conservación, y funcionamiento en los equipos e instalaciones.

2. ALCANCE.

Jefes y coordinadores de: Catenaria, Vías, Equipos electromecánicos e instalaciones fijas, Eléctrica-Electrónica, dirección general, subdirecciones y demás gerencias del SITEUR.

3. POLÍTICAS.

Es política primordial de la gerencia de infraestructura brindar un servicio de calidad; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

- 3.1. Toda solicitud de servicio que se generen de la propia gerencia o de otras áreas del sistema; lo analizará el departamento correspondiente para su evaluación y alcance de la solicitud, y en casos especiales (que lo amerite) se analizará en coordinación con el gerente de infraestructura.
- 3.2. En casos específicos de trabajos en conjunto con otras gerencias y que existan diferencias de opinión se aclararan con la dirección técnica y/o administración.
- 3.3. La gerencia de infraestructura tiene la obligación de apoyar o apoyarse con otras gerencias con equipos, herramienta e instalaciones y personal para cualquier imprevisto que afecte la operatividad del SITEUR.
- 3.4. Es responsabilidad de la parte solicitante proporcionar toda la información técnica y administrativa requerida.
- 3.5. Se otorgara un trato de igualdad a todos los servicios solicitados de las gerencias, departamentos y áreas que conforman la empresa.
- 3.6. Brindar el apoyo de acuerdo a la capacidad de recursos humanos, equipos e instalaciones y de acuerdo a la importancia de la necesidad del servicio.
- 3.7. La fijación de entrega de proyectos deberán de establecerse en común acuerdo por el gerente de infraestructura y las partes interesadas.

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 DE INFRAESTRUCTURA	DTE-02	01/11/09	06/02/13	01	GIN-PC-004

3.8. De acuerdo al punto anterior es obligatorio la programación de la ejecución del trabajo con inicio y fecha de entrega del servicio solicitado.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Realizar los estudios necesarios para evaluar y programar el servicio solicitado, apegado a las normas de calidad, seguridad e higiene y técnicas que se ofrece en el servicio.

4.2 Distribuir y delegar de responsabilidades de manera equitativa las cargas de trabajo de acuerdo a la categoría que ostenta, así como su responsabilidad de cada trabajador de la gerencia de infraestructura para dar cumplimiento a las obligaciones laborales y mantener un alto grado de productividad y competitividad.

4.3 Organizar los recursos productivos y/o insumos (materiales) indispensables para la ejecución de las solicitudes de servicios.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

✓ Satisfacción al cliente

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	01/01/09	---	Emisión Inicial del Documento
01	06/02/13	9	Actualización de formato Se elimina el SIC del flujo grama

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A.

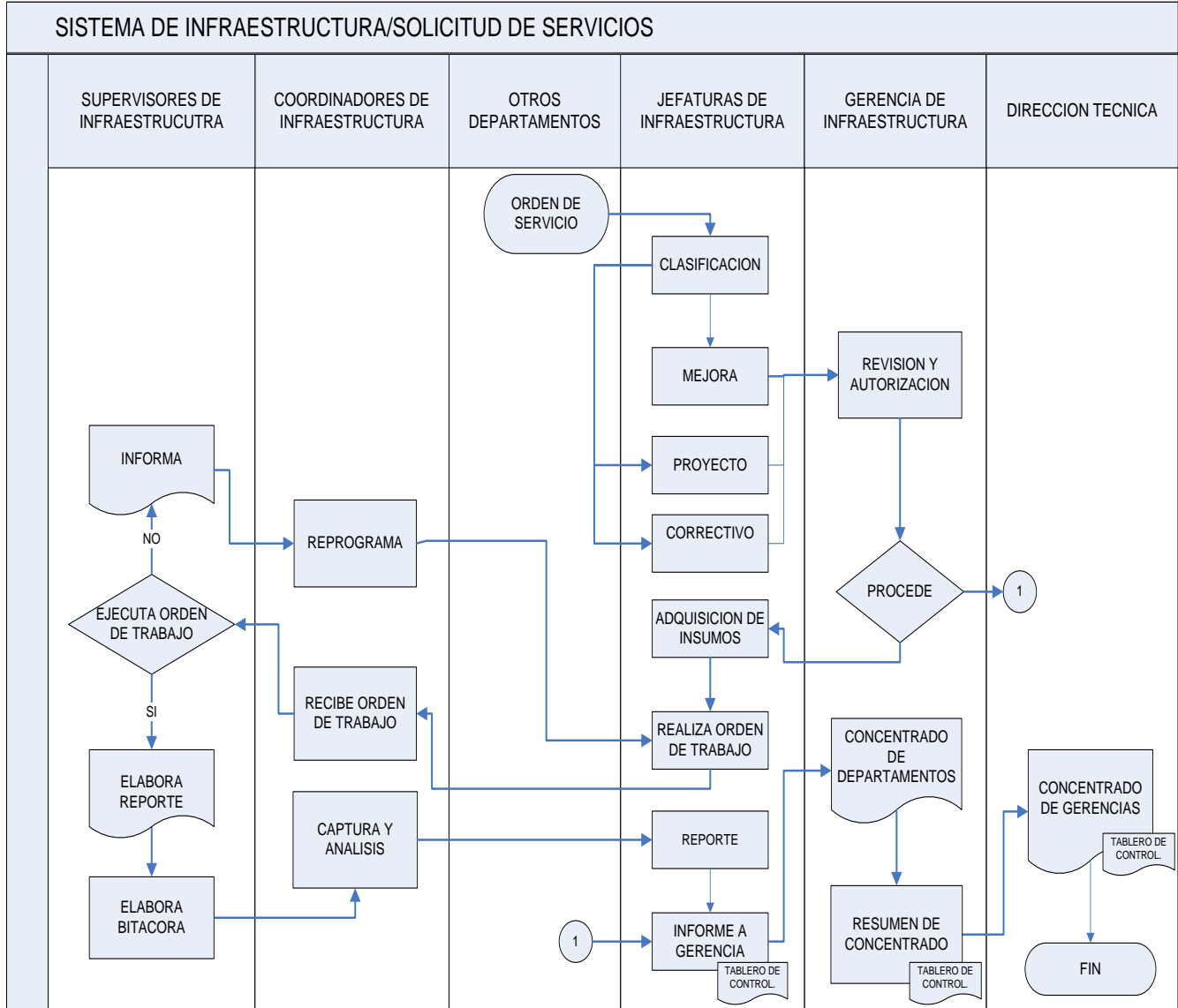
8. FORMATOS REQUERIDOS

N/A.

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 DE INFRAESTRUCTURA	DTE-02	01/11/09	06/02/13	01	GIN-PC-004

9. FLUJO GRAMA SOLICITUD DE SERVICIOS



Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Alberto De León Saavedra Electromecánico "A"	Ing. Salvador López Cruz Gerente de Infraestructura	Man. Jorge A. Robles Valdez Director Técnico

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