

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	08/07/12	08/07/12	00	GOM-PC-006

1. PROPÓSITO.

Describir los procesos de mantenimiento correctivo de infraestructura, periféricos, del carril confinado y equipos dentro de las estaciones; especificar también los procedimientos de control que le competen.

Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de mantenimiento correctivo.

Definir los estándares de calidad de mantenimiento correctivo.

Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo del mantenimiento correctivo.

Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable del mantenimiento correctivo.

Ser un documento normativo que estandarice y determine las especificaciones a cumplir en el mantenimiento correctivo y los responsables de su aplicación y cumplimiento.

2. ALCANCE.

Este manual está dirigido a personal calificado de mantenimiento correctivo y a las personas que coordinan y apoyan su labor. Incluye las instrucciones necesarias para desempeñar y prestar un mantenimiento correctivo conforme a los requisitos del Sistema Macrobús.

Aplica a la infraestructura, instalaciones y equipos del Sistema Macrobús, distintas a los equipos de peaje y sistemas de información a cargo de la Gerencia de control de Tecnologías de información y/o TI de SITEUR, también excluye expresamente los pertenecientes a concesionarios.

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

Coordinador Mantenimiento.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas con los mantenimientos correctivos de infraestructura, periféricos y equipos dentro de las estaciones y en el carril confinado del Sistema Macrobús.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento con los estándares y especificaciones establecidas por los fabricantes para el mantenimiento correctivo, aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Sistema Macrobús.

Aplica a los responsables en la todas las etapas del mantenimiento correctivo de infraestructura, periféricos y equipos dentro de las estaciones y en el carril confinado del sistema Macrobús en su inicio, operación y cierre respectivamente.

Incluye responsabilidades y seguimiento aplicable en relación a los reportes y su seguimiento respectivo a través de la base de datos BECC.

3. POLÍTICAS.

- 3.1 Este manual deberá de estar alineado en todo momento a las condiciones generales de los proveedores de todos y cada uno de los equipos que se manejan en el sistema Macrobús.
- 3.2 Este manual por ningún motivo podrá contravenir lo establecido en el decreto ley de SITEUR o revisiones vigentes del mismo de forma parcial o total.
- 3.3 Cualquier excepción contemplada en las especificaciones que se negocie, deberá documentarse y ser autorizada por el Director de Macrobús.

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 DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	08/07/12	08/07/12	00	GOM-PC-006

- 3.4 Este procedimiento deberá de ser revisado al menos cada dos años, con la finalidad de mantenerse vigente y actualizado de acuerdo a las prácticas vigentes.
- 3.5 Se considera este documento cómo procedimiento vigente una vez autorizado por la Dirección de Macrobús.
- 3.6 Solo los titulares de los puestos que revisaron y aprobaron este manual, son las personas autorizadas para ejercer revisiones y actualizaciones cuando apliquen.
- 3.7 Resolver cualquier situación que ponga en riesgo la integridad física de personal o pasajeros es prioritario sobre la operación.
- 3.8 El Coordinador de Mantenimiento y el Electromecánico aseguraran la reparación de las averías en el menor tiempo posible y en caso de presentarse alguna dificultad informan inmediatamente a la Gerencia de Operación de Macrobús para darle celeridad a solución de la avería.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Centro de Control:

- El Centro de Control recibe reporte de avería, la reporta en la BECC y la direcciona a coordinador de mantenimiento.
- Asigna horario para mantenimiento preventivo con impacto mínimo a la operación. En caso de afectación mayor obtiene aprobación de su superior.

4.2 Coordinador de Mantenimiento:

- Recibir reporte de avería, generar y asignar Orden de Trabajo al técnico responsable del área o tipo de falla donde se reporta la avería y revisar su ejecución una vez concluida la Orden de Trabajo.
- Llenar en bitácora la asignación de trabajo de la avería al técnico encargado y determinar el tiempo mínimo en el cual deberá de realizarse la reparación con el objetivo de solucionar lo más pronto posible la avería.
- Responsable de que resuelvan las averías llevadas a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Generar reportes de desempeño de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia de Operación.
- Promover de la mejora de procesos de mantenimiento a su cargo y la satisfacción de los clientes internos.
- Revisar y tomar acción por situaciones que le correspondan por su participación en el sistema de mantenimiento.
- Asignar el personal indicado para realizar el mantenimiento correctivo.
- Solicitar, gestionar y expeditar: refacciones, equipo y/o insumos, para realizar el mantenimiento correctivo lo más rápido posible.
- Reportar a Centro de Control cuando cierre las solicitudes de reparación de averías registradas en BECC.
- Generar reporte de desempeño de todos y cada uno de los técnicos a su cargo.
- Controlar almacén de refacciones: niveles de inventarios mínimos y máximos, validar los puntos de re-orden del inventario de todas y cada una de las refacciones, equipos, herramientas e insumos necesarios para otorgar un servicio de calidad.

4.3 Electromecánico a, b, ó c y/o auxiliar:

a) Todo el tiempo:

- Atender peticiones de mantenimiento correctivo del Centro de Control Macrobús llevadas a su atención al solicitar o atender la Orden de Trabajo correspondiente y asegurar su pronta y eficaz solución según carga de trabajo.
- Proponer mejoras a los procesos de mantenimiento correctivo que incrementen la satisfacción con el servicio y/o su productividad.

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 DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	08/07/12	08/07/12	00	GOM-PC-006

- Reportar avance e inconsistencias que lo ameriten al coordinador de mantenimiento.
 - Asegurar cumplimiento de órdenes de trabajo y de las metas del área.
 - Conservar en buen estado y completa la herramienta que le sea asignada.
 - Llevar la herramienta necesaria para la orden de trabajo que atiende y firmar vale de la herramienta complementaria que requiera en forma temporal.
 - Solucionar la avería en el menor tiempo posible y en forma definitiva.
 - Diagnosticar la falla y de necesitar refacción o material por el cual no pueda resolver la falla, comunicarse inmediatamente con su coordinador para solicitarlo y dar celeridad a la reparación de la falla.
 - En cuanto solucione la falla reportarlo al centro de control, regresar con su coordinador para dar detalles, cerrar en BECC el reporte.
 - Generar recomendaciones de mejora sobre el mantenimiento correctivo y sus procesos asociados.
 - Atender en ausencia del coordinador los reportes de avería del centro de control.
 - Hacer el mantenimiento correctivo cumpliendo con las normas de seguridad.
 - Atender las instrucciones del Coordinador de Mantenimiento.
 - Utilizar adecuadamente su uniforme y su EPP.
- b) Al inicio:**
- Presentarse a trabajar con tiempo de antelación para el inicio puntual de la jornada de trabajo.
 - Checar entrada.
 - Portar a la vista su gafete de SITEUR.
 - Portar su EPP.
 - Estar uniformado y bien presentado.
- c) Operación normal:**
- Estar siempre disponible a todas y cada una de las órdenes de servicio que le sean asignadas.
 - Mantener orden y limpieza en el Almacén de Mantenimiento.
 - Solicitar y mantener el inventario de materiales y refacciones que le sean entregados con un nivel de confiabilidad del 100% y firmar los vales correspondientes.
 - Realizar las reparaciones en el menor tiempo posible.
 - Utilizar solo media hora para sus alimentos y hacerlo en su caso en proximidad al área donde realizan la reparación.
 - Conducir la unidad de apoyo bajo las normas de la SVTJ. Sin utilizar el carril confinado para trasladarse.
 - Dar status de alguna avería no terminada a su coordinador antes de retirarse para continuidad y celeridad de la reparación y seguir sus instrucciones.
 - Entregar los materiales reemplazados, así como la herramienta solicitada en forma temporal y las refacciones no utilizadas, al Almacén de Mantenimiento tan pronto retorne a su lugar de trabajo.
- d) En caso de Incidente y/o Contingencia:**
- Informar a Centro de Control y su coordinador el incidente y/o contingencia ocurrido.
 - Seguir las instrucciones de Centro de Control.

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 DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	08/07/12	08/07/12	00	GOM-PC-006

e) Fin de Jornada:

- Reportar a su coordinador y seguir sus instrucciones cuando al término de su jornada no haya concluido la solución de las órdenes de trabajo que le fueron asignadas.
- Permanecer en el lugar de trabajo y continuar la atención de órdenes de trabajo pendientes cuando se lo solicite su coordinador.
- Entregar órdenes de trabajo solucionadas.
- Llenar la bitácora de asignación de tareas.
- Seguir instrucciones del Coordinador de Mantenimiento.
- Checar salida.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 Ordenes de trabajo procesado, abierto y demorado.
- 5.2 Costo promedio de orden de trabajo.
- 5.3 Tiempo promedio de realización de orden de trabajo.
- 5.4 Reportes en BECC pendientes de cierre.
- 5.5 Ordenes de trabajo repetitivas.
- 5.6 Ordenes procesadas por empleado.

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	08/07/12	---	Emisión Inicial del Documento

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- GOM-PC-005 Proceso de Mantenimiento.
- GOM-PC-007 Proceso de Mantenimiento Preventivo Operaciones.
- GOM-PC-008 Proceso de Inspección de Infraestructura y Equipos de Mantenimiento.
- GPE-EV-001 Especificación de Atención a usuarios.
- JMO-PC-003 Proceso de Respuesta a Incidentes y/o Contingencias

8. FORMATOS REQUERIDOS.

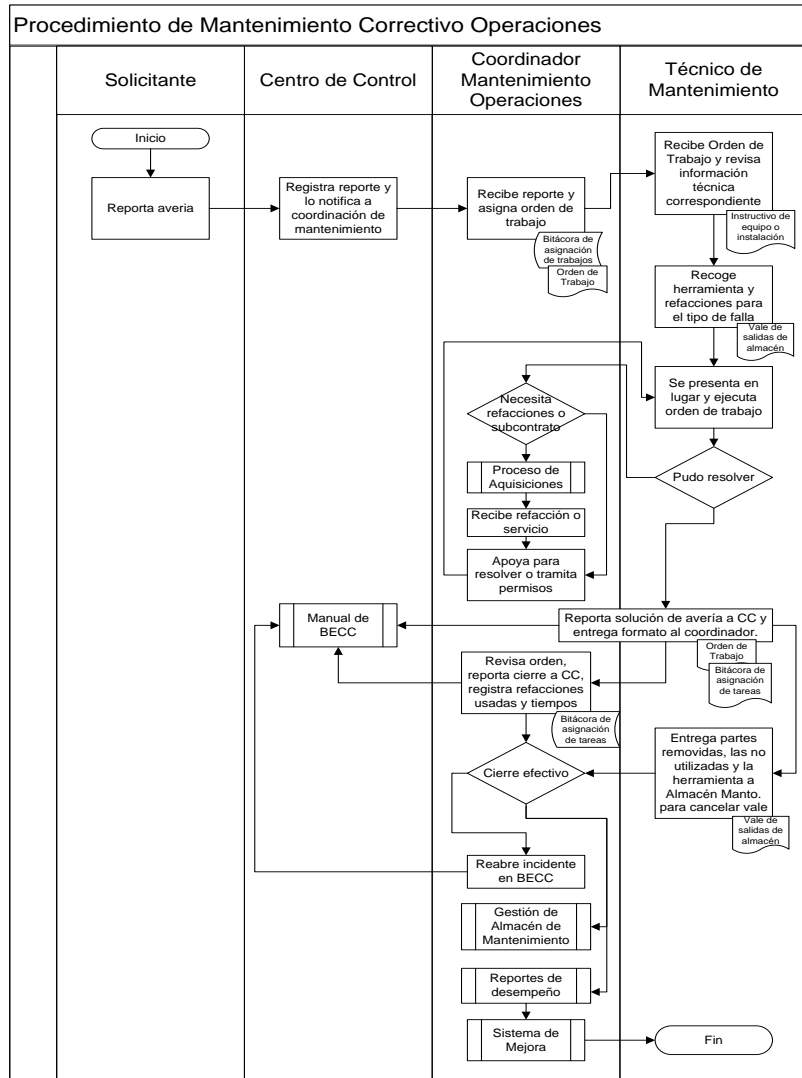
- GOM-RE-001 Formato de Localización del Personal de Operaciones Macrobús
- GOM-RE-003 Formato de vale de salida de herramientas, refacciones y equipo de almacén
- GOM-RE-004 Formato de Control de Inventarios y Equipos para Mantenimiento.
- GOM-RE-006 Formato de Orden de Trabajo de Mantenimiento
- GOM-RE-007 Registro de instrucciones para realización de mantenimiento a equipos.
- GOM-RE-008 Bitácora de asignación de ordenes de trabajo de mantenimiento.

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 DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	08/07/12	08/07/12	00	GOM-PC-006

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO



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