

Procedimiento

Proporción y mantenimiento de la infraestructura

1. Objetivo:

Mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

2. Alcance:

Aplica a infraestructura de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por ejemplo:

- Edificios (corporativo y sucursales).
- Servicios asociados (montacargas, arrendamiento vehicular).
- Equipos (hardware, software).
- Recursos de transporte (administrativos, de personal).
- TIC (servidor, redes, internet).

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Mantenimiento autónomo: Es el monitoreo o inspección que cada colaborador realiza a su equipo de forma independiente.

Mantenimiento preventivo: Es el acto de realizar actividades de mantenimiento programadas a los equipos regularmente para ayudar a prevenir fallas inesperadas en el futuro.

Mantenimiento correctivo: Es un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.

Asistencia técnica: Es el servicio o asesoría que ayuda a los usuarios de los equipos con problemas técnicos.

Control de infraestructura: Comprende los recursos que necesita una organización para su operación y que fueron determinados en el proceso.

Programa de mantenimiento: Es un documento cuyo objetivo es determinar la frecuencia y periodicidad de las actividades de mantenimiento.

Instrucción de mantenimiento autónomo: Es una guía donde se describen los pasos a seguir con el fin de que cada colaborador pueda monitorear e inspeccionar su equipo de manera independiente.

Instrucción de mantenimiento preventivo: Es la guía donde se describen las intervenciones que previenen las averías y disminuyen la probabilidad de que un equipo falle.

4. Responsabilidades:

Gerente de administración:

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Determinar y monitorear la aplicación del presupuesto.
- Archivar los vales de resguardo de herramienta o equipo firmados.

Analista de Tecnologías de la información:

Procedimiento

Proporción y mantenimiento de la infraestructura

- Establecer los controles de los equipos software y hardware y TIC (Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
- Realizar y ejecutar los programas de mantenimiento.
- Realizar las instrucciones de mantenimiento autónomo y preventivo.
- Llenar los registros de mantenimiento preventivo.

Jefe de compras y suministros:

- Establecer los controles para edificios (corporativo y sucursales) y de servicios asociados (montacargas y arrendamiento).
- Llenar o en su caso resguardar los registros de mantenimiento.

Analista de Logística Vehicular:

- Establecer los controles para recursos de transporte (administración y/o personal).
- Realizar y ejecutar los programas de mantenimiento.
- Realizar las instrucciones de mantenimiento.
- Llenar o en su caso resguardar los registros de mantenimiento.

Usuarios:

- Utilizar correctamente la infraestructura asignada a su responsabilidad.
- Llevar a cabo el mantenimiento autónomo.
- Solicitar el mantenimiento correctivo cuando se requiera.
- Firmar el vale de resguardo de herramienta o equipo.

5. Documentos de referencia:

Compras y control de inventarios

QB-PR-A-15

6. Procedimiento:

6.1 Programa de mantenimiento

Analista de tecnologías de la información:

- Generar el programa de mantenimiento de equipo de cómputo QB-FI-A-06 de acuerdo al inventario.

6.2 Ejecución del programa de mantenimiento

AUTÓNOMO

Procedimiento Proporción y mantenimiento de la infraestructura

Analista de tecnologías de la información:

- Recibir y resguardar las instrucciones del mantenimiento autónomo de equipos hardware (pc, laptop, impresoras) de manera mensual en el registro de mantenimiento autónomo QB-FR-A-16-01.

Analista de Logística Vehicular:

- Recibir y resguardar por parte del usuario el check list de mantenimiento autónomo de vehículos QB-FR-A-16-02.

Usuarios:

- Realizar el mantenimiento autónomo de acuerdo a las instrucciones anteriores.

PREVENTIVO

Analista de tecnologías de la información:

- Realizar los mantenimientos de acuerdo a la fecha de programación registrándolos en el formato de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo QB-FI-A-26, a excepción de que algún equipo de cómputo tenga una falla entre las fechas de mantenimiento, este no afectará el programa anual.

Analista de Logística Vehicular:

- Realizar los mantenimientos de acuerdo a la fecha de programación registrándolos en el registro de mantenimiento vehicular QB-FI-O-21.

Usuarios:

- Firmar de conformidad en el formato de mantenimiento respectivo después de los mantenimientos preventivos.

CORRECTIVO

Usuario:

- Reportar mediante la solicitud de servicio QB-FR-A-16-03 cuando se presente una falla en la infraestructura asignada al responsable de acuerdo a la siguiente tabla:

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE	RESPONSABLE DE DAR MANTENIMIENTO
Edificios (Corporativo y sucursales)	Jefe de compras y suministros.	Proveedor externo
Servicios asociados (montacargas, mobiliario)	Jefe de compras y suministros.	Proveedor externo
Equipo (Hardware, software) PC, Laptop, impresoras, celulares, equipos de	Analista de tecnologías de la información	Analista de tecnologías de la información o proveedor externo.

Procedimiento Proporción y mantenimiento de la infraestructura

medición.		
Recursos de transporte (administración y personal)	Analista de logística vehicular.	Proveedor externo
TIC (Servidor, redes, internet)	Analista de tecnologías de la información.	Proveedor externo

Analista de tecnologías de la información:

- Realizar el tipo de mantenimiento solicitado registrando los resultados en el formato de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo QB-FI-A-26.

Analista de Logística Vehicular:

- Realizar el mantenimiento solicitado registrando el resultado en el registro de mantenimiento vehicular QB-FI-O-21.

Analista de Logística Vehicular:

- Notificar al proveedor del problema reportado para que determine las acciones a tomar.

Jefe de compras y suministros:

- Notificar al proveedor del problema reportado para que determine las acciones a tomar

Jefe de compras y suministros:

- Recibir por parte del proveedor las acciones a tomar.

6.3 Revisar resultados del mantenimiento

Analista de tecnologías de la información:

- Analizar los resultados del cumplimiento del programa y el cumplimiento con el presupuesto.

Analista de Logística Vehicular:

- Analizar los resultados del cumplimiento del programa y el cumplimiento con el presupuesto.

Jefe de compras y suministros:

- Analizar los resultados del cumplimiento de las acciones realizadas y el cumplimiento con el presupuesto.

6.4 Generar acciones como resultado de los mantenimientos:

Analista de tecnologías de la información:

Procedimiento

Proporción y mantenimiento de la infraestructura

Código: QB-PR-A-16
Rev.: 01
Fecha de emisión: 10-04-2023
Fecha de revisión: 15-11-2023

- En caso de no cumplir con los programas de mantenimiento, identificar la causa raíz y documentar las acciones en el formato Gap análisis QB-FI-A-34.

Analista de Logística Vehicular:

- En caso de no cumplir con los programas de mantenimiento, identificar la causa raíz y documentar las acciones en el formato Gap análisis QB-FI-A-34.

Jefe de compras y suministros:

- En caso de no cumplir con los programas de mantenimiento, identificar la causa raíz y documentar las acciones en el formato Gap análisis QB-FI-A-34.

7. Registros asociados:

7.1 Programa de mantenimiento de equipos de cómputo	QB-FI-A-06
7.2 Registro de mantenimiento vehicular	QB-FI-O-21
7.3 Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo	QB-FI-A-26
7.4 Gap análisis	QB-FI-A-34
7.5 Registro de mantenimiento autónomo	QB-FR-A-16-01
7.6 Check list de mantenimiento autónomo de vehículos	QB-FR-A-16-02
7.7 Solicitud de servicio	QB-FR-A-16-03

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Originador
00	10-04-2023	Por re ingeniería del SGC se emite documento	Gabriela Cadena / Nancy Reyes
01	15-11-2023	Se sustituye el puesto de Auxiliar de compras y suministros por el puesto de Analista de logística vehicular.	Gabriela Cadena