INTERNATIONAL DE BAJA	DOCUMENTO PAD-6.3-01	REV. C	
CALIFORNIA SA DE CV	PROCEDIMIENTO	05/2009	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	SERVICIO IT	Página 1 de 3	
ELABORO Francisco Alejandro Orozco Torres	AUTORIZO Ernesto García	AUTORIZO Ernesto García Manjarrez	

# **REGISTRO DE REVISION**

FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
07/2008	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
09/2008	6.1,6.1.1,6.1.15, 6.1.9.3,6.4 y 6.4.1	El auxiliar de IT,recibe solicitudes de Servicio, mantiene actualizada las bitácora de solicitudes de servicio	Director Ejecutivo
05/2009	1.1,2.1,3.4,4.1,6.3.1, 6.3.1.3.1,6.3.1.3.1.1, 6.3.1.3.1.2, 6.3.1.3.1.3, 6.3.1.2, 6.3.2,6.3,3.7,3.8,4.2, 6.3.1,6.4,6.4.1,6.4.2	Solucionar a la brevedad las fallas de los sistemas de IT permitiendo la oportuna operación y cambia el nombre del creador del documento.	Director Ejecutivo
	07/2008	07/2008 N/A  09/2008 6.1,6.1.1,6.1.15, 6.1.9.3,6.4 y 6.4.1  1.1,2.1,3.4,4.1,6.3.1, 6.3.1.3.1,6.3.1.3.1.1, 6.3.1.3.1.2, 6.3.1.3.1.3, 6.3.1.2, 6.3.2,6.3,3.7,3.8,4.2,	DESCRIPCION           07/2008         N/A         Emisión Original           09/2008         6.1,6.1.1,6.1.15, 6.1.9.3,6.4 y 6.4.1         El auxiliar de IT,recibe solicitudes de Servicio, mantiene actualizada las bitácora de solicitudes de servicio           05/2009         Solucionar a la brevedad las fallas de los sistemas de IT permitiendo la oportuna operación y cambia el nombre del creador del

# **DISTRIBUCION**

- Documento electrónico en CRM según alcance.
- Documento físico en Taller Mxl.
- Documento físico en Taller Tijuana.



FAD-4.2-02D

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02.La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-6.3-01	REV. C
	PROCEDIMIENTO	05/ 2009
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	SERVICIO IT	Página 2 de 3

### 1. PROPÓSITO

1.1 Solucionar a la brevedad las fallas de los sistemas de IT permitiendo la oportuna operación.

#### 2. ALCANCE

31 IT

2.1 Aplica al Auxiliar IT, Supervisor de IT y Colaboradores de IBC.

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

0	• •	inionnacion tecnologica.
3.2	Hardware	Periféricos de la computadora (Disco duro, HD, CDROM,
		PORT), teclado, mouse, tarjetas de red, tarjeta de red
		inalámbrica.
3.3	Software	Programas que utiliza la computadora.

Información tecnológica

3.4 Ez Tech Computadora portátil que se utiliza para diagnóstico de

motores Navistar.

3.5 Servicio Servicio correctivo o preventivo al sistema y/o equipo.

Colaborador responsable de un equipo. 3.6 Usuario

Computadora de escritorio y computadora portátil. 3.7 Equipos

3.8 Navistar de México Corporativo de International

### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 FAD-6.3-02 Solicitud de IT.

4.2 PAD-4.2.4-01 Seguridad del Sistema Informático.

### 5. EQUIPO Y HERRAMIENTA

5.1 Herramienta especial IT.

#### 6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Es responsabilidad de los Colaboradores de IBC:
  - 6.2.1 Cuando requiere un servicio de tipo informático:
    - 6.2.1.1 Llenar el FAD-6.3-02 y entregarlo o enviar vía correo electrónico al Auxiliar de IT o Supervisor de IT anotando fecha y hora de solicitud.
    - 6.2.1.2 Describir el problema de forma clara, anexar evidencia del problema.
    - 6.2.1.3 Cuando se ha arreglado la falla debe de firmar de conformidad por el servicio prestado.
      6.2.1.4 En caso de rechazo debe anotar las observaciones correspondientes.

      ponsabilidad de Auxiliar de IT:
      Recibir las FAD-6.3-02 y darle seguimiento.
      6.3.1.1 Diagnosticar la falla del equipo o software.

## 6.3 Es responsabilidad de Auxiliar de IT:

6.3.1 Recibir las FAD-6.3-02 y darle seguimiento.

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01.La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-6.3-01	REV. C
	PROCEDIMIENTO	05/ 2009
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	SERVICIO IT	Página 3 de 3

6.3.1.2 Establecer la fecha compromiso de entrega.

6.3.1.3 Reparar la falla o en su caso solicitar apoyo al Supervisor IT.

6.3.1.3.1 Si el equipo es un Ez Tech y la falla es de:

- 6.3.1.3.1.1 Hardware: Contactarse con el proveedor para darle el seguimiento sus indicaciones.
- 6.3.1.3.1.2 Software: Comunicarse con la mesa de ayuda de Navistar México para soporte y solución.
- 6.3.1.3.1.3 Si la falla tomará más de 1 día reparar, deberá notificar por correo electrónico al Supervisor de IT, Gerente Departamental.
- 6.3.1.3.2 Para el resto de los equipos:
  - 6.3.1.3.2.1 Hardware: Se verifica si se cuenta con repuesto, si es así instalarlo, caso contrario cotizarlo con 3 diferentes proveedores y solicitar autorización a Supervisor de IT.
  - 6.3.1.3.2.2 Software: Reinstalación o actualización del mismo.
  - 6.3.1.3.2.3 Si se requiere reparación externa cotizarla y solicitar autorización a Supervisor IT.
- 6.3.2 En caso de requerir y existan equipos disponibles, se hará un préstamo temporal de equipo el cual configurará e instalara para su uso.
- 6.3.3 Mantener actualizada la bitácora de Solicitudes IT y enviarla los sábados al Supervisor de IT, Gerente de RHP y Director Ejecutivo.
- 6.4 Es responsabilidad del Supervisor de IT:
  - 6.4.1 Autorizar cotizaciones de componentes o reparaciones externas cuando así lo considere.
  - 6.4.2 En caso de que le Auxiliar de IT se encuentre fuera de las instalaciones de IBC darle el seguimiento a este procedimiento.

