

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE MANTENIMIENTO E
INSTALACIONES
PLANTAS REYNOSA

PROCESO DE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

Documento Ref: CRP01

Rev	Descripcion	Fecha	Originador	Checado	Revisado	Aprobado
0	1ª Emisión	13/1/10	Arturo Eliserio			

Próxima Revisión Fecha: Dec 2010

FICHA DOCUMENTO

Título: Proceso de Requerimientos del Cliente

Propósito y Alcance: Este proceso gobierna la creación y revisión del Acuerdo de Nivel de Servicio entre el cliente principal (Todo el proceso productivo incluyendo gerencia y demás departamentos) y el Departamento de Administración de Mantenimiento e Instalaciones para la planta de manufactura en Reynosa. También gobierna los actuales métricos de indicadores claves de desempeño y el desempeño de comunicación contra los requerimientos del cliente.

Este documento es efectivo en las plantas de manufactura de Reynosa para las actividades de Mantenimiento y este proceso es aplicable para todos los clientes de la producción, personal de soporte y colaboradores de otros departamentos, y contratistas externos.

Objetivos: El objetivo de este proceso es establecer Expectativas claras del nivel de servicio e identificar Índices Clave de Desempeño para medir el desempeño contra estas metas para facilitar la mejora continua.

Esto habilitará a todas las actividades del departamento de mantenimiento para que sean dirigidas hacia el cumplimiento de las necesidades del negocio. Un entendimiento claro de estas necesidades habilitara al departamento de mantenimiento para optimizar los recursos para lograr metas tales como la disponibilidad de los diferentes sistemas y tiempos de respuesta a un costo mínimo.

Este proceso por lo tanto se dirige a dar soporte a las fabricas de Reynosa para lograr los objetivos claves del negocio:

- I. Minimizar los riesgos de tiempo caído de la producción o degradación de la misma
- II. Crear un ambiente que facilite la innovación resultando en soluciones armonizadas
- III. Lograr lo anterior con el costo mínimo de ciclo de vida y de una manera sustentable y segura.
- IV. Entregar a tiempo los cambios requeridos en producción al mismo tiempo que se minimicen riesgos futuros.

Documento No: CRP01

Emisión No:
01a

Fecha de Emisión: 13-1-10

Para Emisión: (emitir después de que haya sido revisado por las diferentes áreas funcionales)

Firma:

Posición: Gerente del Departamento de Mantenimiento

Name: Arturo Eliserio

E-mail:

Funcion Originadora: DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES

APROBACIONES DE LAS AREAS FUNCIONALES

Departamento	Firma	Fecha	Nombre	Posición
Producción				
Desarrollo de Operaciones				
EHS				
Gerente de Planta				

1. Notas en los Pasos del Proceso

ESTABLECIMIENTO DEL ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA por sus siglas en inglés) será desarrollado en conjunto con el Departamento de Mantenimiento y sus clientes (Generalmente los gerentes de producción y demás departamentos). Esto establecerá el nivel de desempeño esperado e incluirá partidas tales como la cantidad de tiempo caído. Tiempos de respuesta, y criticidad de equipos y procesos.

El SLA también deberá establecer las responsabilidades del cliente, tales como información a tiempo para los cambios y paros de producción.

El SLA será el documento primario que describe la relación entre el departamento de mantenimiento y la producción.

Cuando se prepare el SLA, deberán ser considerados los siguientes factores:

- Los requerimientos actuales y proyectados para la producción en términos de volumen, tiempo y calidad.
- Presupuestos actuales y proyectados
- Políticas globales relevantes de la empresa y estándares incluyendo la Administración de Riesgo, salud, seguridad, medio ambiente y sustentabilidad.
- Factores locales tales como requerimientos regulatorios locales.

CONTENIDO DEL SLA

El SLA deberá contener como mínimo:

- Lista de Sistemas Críticos, procesos y servicios
- La disponibilidad mínima requerida de los sistemas críticos, procesos y servicios
- Identificación de los Índices Clave de Desempeño (KPI's por sus siglas en ingles) para medir el desempeño comparado con el SLA
- Identificación de los tiempos de respuesta acordados contra la prioridad de cada nivel de trabajo.
- Identificación de factores y criterios de riesgo específicos

UTILIZACION DEL SLA

El SLA será utilizado por El departamento de administración de mantenimiento como una informacion clave para:

- El proceso anual de planeación financiera, de recursos y estrategias.
- El establecimiento de planes y estrategias de mantenimiento
- Administraci162n del Riesgo
- Arreglos contractuales y acuerdos con los colaboradores (clientes)
- Administración de la planeación y ejecución del Trabajo.

El SLA sera revisado al menos en forma semestral, y cuando sea que haya un cambio significativo en los requerimientos (ej. Debido a cambios de produccion por incremento de volumen, nuevas líneas de producción).

Los KPIs establecidos en el SLA seran incorporados en la estructura general de KPI del departamento de mantenimiento. Estos KPI's serán medidos en una base de seguimiento según desarrollo de actividades y será revisada formalmente en una junta entre el departamento de mantenimiento y el cliente una vez al mes.

Los datos de KPIs serán utilizados para conducir la mejora continua y para detonar acciones correctivas especificas donde el desempeño ha dejado demeritado, o está proyectado caer por debajo de la meta.

2. Responsabilidades - RASI

RASI – Responsable, Accountable, Soporte e Informar.	Gerente de Mantenimiento	Administrador CMMS	Gerente de Manufactura de la planta.	Gerente General	Colaboradores de Mantenimiento
Tarea					
Desarrollo del documento de SLA	R		A	I	S
Aprobación del documento de SLA	A/R		R		
Revision semestral del SLA	R		S/I	I	S
Revisión mensual de desempeño y de los KPIs	AR		AR	I	S

3. Documentos de Referencia

Documento	Referencia / Version	Comentario
Acuerdo de Nivel de Servicio al Cliente	SLA	SLA entre Producción y Mantenimiento
Indicadores clave de Desempeño	Reporte Mensual	Reporte Mensual por parte de los servicios directos externos
Encuestas de satisfacción del Cliente		Encuesta de desempeño del área de mantenimiento hacia el cliente de producción – La retroalimentación del cliente es recibida en cada orden de trabajo del cliente.