|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **13/Versión** | **Descripción de Cambios al Documento** | **Fecha** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Autorizado por:** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**OBJETIVO**

Definir el procedimiento para brindar mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones del edificio de Organización Aduanal de Querétaro, S.C.; esto con el fin de que las instalaciones estén en perfectas condiciones.

**ALCANCE**

Este procedimiento aplica desde la detección de la avería en las instalaciones de Organización Aduanal de Querétaro, S.C, hasta la verificación del mantenimiento realizado.

**DEFINICIONES**

**Mantenimiento correctivo:** Es aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

**Mantenimiento preventivo:** Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad de acuerdo a Normatividad NEEC.

**Referencias:**

* Norma ISO 9001-2008.
* Procedimiento de Accesos a las Instalaciones
* Plan de Contingencia.
* Políticas de aparatos de comunicación

**Generalidades de la Infraestructura**

El edificio de la Organización Aduanal de Querétaro S.C. está construido con los siguientes materiales:

* Concreto
* Puertas de aluminio y cristal
* Ventanas de aluminio y cristal
* Paredes principales de ladrillo
* Paredes de tabla roca para interiores
* Pisos de azulejo
* Techo de concreto con recubrimiento de plafón (para  para ocultar los ductos de aire, eficientizar el sistema de aire acondicionado,  ocultar el alambrado eléctrico, telefónico y de data, ser un elemento de absorción y sonido, y en menor medida para crear ambientes con diseños arquitectónicos especiales.)

El personal responsable para llevar a cabo la inspección y verificación de la integridad del edificio es el Gerente de Recursos Humanos mediante el ***Acta de Recorrido (Anexo 1)***  que se lleva a cabo de forma mensual.

**Iluminación**

Organización Aduanal de Querétaro S.C. cuenta con un sistema de iluminación interior y exterior, en las instalaciones, el cual permite la correcta identificación de personas, material o equipo que se encuentran en las mismas. El edificio está conformado por cuatro pisos el primero está conformado por una recepción y dos oficinas las cuales no son propiedad de la agencia Aduanal, el segundo piso está conformado por dos locales uno propiedad de la Agencia Aduanal, el tercer piso se encuentra conformado por las oficinas de la Agencia Aduanal, distribuido de la siguiente manera: Recepción, Dirección, Recursos humanos, Comercialización, Gerencia de Administración, Operaciones, Tráfico, Administración, Sistemas, Comedor Sala de juntas, Servidor, tres baños. Todas las áreas cuentan con lámparas de 3 focos14 watts, el baño de recepción cuenta con un foco de 13w/65, baño Administración13w/65, baño operaciones 13w/65 almacén 20 watts el comedor un foco de 23w/65.

El sistema de Iluminación se tiene activo a partir de 5:30 horas por órdenes del Director General para hacer labores de limpieza por parte del personal responsable (Ver procedimiento de Acceso a instalaciones), y durante el horario laboral que es de 8:30 a 19:30 hrs siendo flexible durante la actividad laboral dentro de la Organización.

En caso de fallas en el sistema de energía eléctrica se cuenta con No-break para proteger los equipos de cómputo y dos lámparas de emergencia de 24 leds.

Con la finalidad de asegurar que tanto las instalaciones como los equipos de iluminación se encuentren funcionando de forma eficiente, el Gerente de Recursos Humanos es el encargado de verificar que el Sistema de Iluminación se encuentre funcionando de manera correcta, mediante el ***Programa de Mantenimiento de Iluminación y*** ***Eléctrico (Ver Programa Anual de Mantenimiento de Infraestructura)***y se que se lleva a cabo de forma mensual. Todo el personal de la empresa es responsable de notificar a Recursos Humanos cualquier falla o anomalía que detecte en el Sistema de Iluminación.

**Equipos de Comunicación**

Actualmente la Organización Aduanal de Querétaro, S.C cuenta con los siguientes tipos de equipos de comunicación:

* Teléfonos fijos
* Radios

Los equipos de comunicación fijos están distribuidos de forma estratégica dentro de las instalaciones, es decir, se tienen teléfonos fijos en las áreas de Dirección General, Recursos Humanos, Gerencia de Comercialización, Gerencia de Administración, Gerencia de Operaciones, Tráfico, Sistemas, Administración, Recepción ; en cuanto a los equipos de comunicación móviles ( radios) son otorgados al personal que por la naturaleza de sus actividades les compete el uso de un radio, tal es el caso de las áreas de operaciones y tráfico y las Gerencias (Ver políticas de aparatos de comunicación).

Organización Aduanal de Querétaro, S.C. ha establecido criterios para evaluar el correcto funcionamiento de sus equipos de comunicación con la finalidad de brindar el mantenimiento preventivo y/o correctivo, según sea el caso, a través del ***Programa de Mantenimiento de Aparatos de Comunicación***, ***Políticas de Asignación de Aparatos de Comunicación*** *(ver),* dicho programa será llevado por el Gerente de Recursos Humanos de manera anual, quien será responsable del buen funcionamiento y mantenimiento de los aparatos de comunicación.

**Equipo de Computo**

El área de sistemas de la organización se encarga del mantenimiento de los equipos de cómputo y son responsables de su buen funcionamiento, así como también del servidor y la accesibilidad a redes de internet.

**CCTV y Alarma**

El mantenimiento del sistema de CCTV está a cargo del área de sistemas, el cual se realiza de manera trimestral ***(ver Programa de mantenimiento de CCTV).*** El sistema de alarmas instalado es revisado por el proveedor que debe estar autorizado y calificado para dar ese servicio. ***(Ver Instructivo de CCTV)***

**Mantenimiento a Aires acondicionados**

Se realizará dos veces al año, para lo cual se contratará los servicios de un proveedor de mantenimiento a aires acondicionados.

**Procedimiento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Responsable | Acción | Registro Obtenido |
| 1 | Gerente de Recursos Humanos | Realiza recorrido mensual por todas las áreas de la agencia aduanal, para detectar anomalías, utilizando el formato de ***Acta de Recorrido (Anexo 1)*** y personal responsable de su área tiene la obligación de informar al Gerente de Recursos humanos si detectara alguna avería. | ***Acta de Recorrido*** |
| 2 | Gerente de Recursos Humanos | **El mantenimiento será Correctivo o preventivo?**  **Correctivo:** Pasa al punto 3  **Preventivo**: Pasa al punto 8 | --- |
| 3 | Gerente de Recursos Humanos | Informa al Director General sobre la avería detectada en la infraestructura, equipo de cómputo o equipo de transporte. | --- |
| 4 | Director General | Evalúa el inconveniente presentado y determina una acción para solucionarlo. | --- |
| 5 |  | ¿El mantenimiento lo realizará personal de OAQ o un proveedor?  **Personal OAQ**: pasa al punto 5.1  **Proveedor:** pasa al punto 5.2 |  |
| 5.1 | Personal OAQ | Realizan el mantenimiento correspondiente en el área o equipo donde se encuentra el desperfecto.  **Pasa al punto 6** | --- |
| 5.2 | Gerente de Recursos Humanos | Busca un Proveedor, apegándose al ***Procedimiento de compras (del SGS)*** y que puede realizar el servicio de mantenimiento. | --- |
| 5.3 | Proveedor | Se presenta en las instalaciones y realiza el mantenimiento correspondiente en el área o equipo donde se encuentra el desperfecto. | --- |
| 6 | Gerente de Recursos Humanos | Verifica el mantenimiento realizado. |  |
| 7 | Gerente de Recursos Humanos | Realiza el registro del mantenimiento realizado en el ***Programa Anual de Mantenimiento (Anexo 2)*** | ***Programa Anual de Mantenimiento*** |
| 8 | Gerente de Recursos Humanos | De manera anual, programa las fechas de mantenimiento preventivo para la infraestructura, equipo de comunicación, equipo de transporte y equipo de cómputo. Dichas fechas se plasman en el ***Programa Anual de Mantenimiento.*** | *---* |
|  |  | **Fin del Procedimiento** |  |

**Anexo 1**

**Acta de recorrido**



**Anexo 2**

**Programa Anual de Mantenimiento**

