



	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		2	de 7
	Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones		Fecha			

## 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.)

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		3	de 7
	Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones		Fecha			

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 focos 14 watts, el baño de recepción cuenta con un foco de 13w/65, baño Administración 13w/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)** 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

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		4	de 7
	Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones		Fecha			

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 <b>Acta de Recorrido (Anexo 1)</b> y personal responsable de su área tiene la obligación de informar al Gerente de Recursos humanos si detectara alguna avería.	<b>Acta de Recorrido</b>
2	Gerente de Recursos Humanos	<b>El mantenimiento será Correctivo o preventivo?</b> <b>Correctivo:</b> Pasa al punto 3 <b>Preventivo:</b> Pasa al punto 8	---

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		5	de 7
	Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones		Fecha			

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	<p>¿El mantenimiento lo realizará personal de OAQ o un proveedor?</p> <p><b>Personal OAQ:</b> pasa al punto 5.1 <b>Proveedor:</b> pasa al punto 5.2</p>		
5.1	Personal OAQ	Realizan el mantenimiento correspondiente en el área o equipo donde se encuentra el desperfecto. <b>Pasa al punto 6</b>	---
5.2	Gerente de Recursos Humanos	Busca un Proveedor, apegándose al <b>Procedimiento de compras (del SGS)</b> 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 <b>Programa Anual de Mantenimiento (Anexo 2)</b>	<b>Programa Anual de Mantenimiento</b>
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 <b>Programa Anual</b>	---


	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		6	de 7
	Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones		Fecha			

		<b>de Mantenimiento.</b>	
		<b>Fin del Procedimiento</b>	

## Anexo 1 Acta de recorrido

		<b>ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.</b> <b>ACTA DE RECORRIDO</b>	
<b>Lugar:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>	
<b>Acta del mes de:</b>			
<b>RPOUESTAS DE MEDIDAS PARA SU CORRECCION</b>			
EDIFICIOS (pisos,muros,techos,puertas,ventanas,tragaluces,vidrios,mamparas,escaleras,rampas,andenes,pasillos,pintura)			
INSTALACIONES DE SERVICIO (electricas, hidráulicas)			
INSTALACIONES (comedor,cocina,garrafrones, vasos desechables,excusados y lavabos)			
EQUIPO ELECTRICO (equipos de oficina y computación,alumbrado)			
CONDICIONES AMBIENTALES (contaminación,iluminación natural y artificial, ventilación natural y artificial,ruido y vibraciones)			
EQUIPOS DE PROTECCIÓN GENERAL (alarmas,iluminación de emergencia,intercomunicación, señalización, puertas de emergencia)			
EQUIPOS CONTRA INCENDIO (extinguidores de polvo químico)			
LIMPIEZA (pisos, andadores, depositos de basura)			
RESULTADOS DE LAS RECOMENDACIONES ATENDIDAS:			
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE LAS QUE QUEDAN PENDIENTES:			
ACCIDENTES OCURRIDOS EN EL MES Y SUS CAUSAS:			
CONDICIONES PELIGROSAS SEÑALADAS POR LOS TRABAJADORES:			
Se da por terminada la visita de inspección del presente mes, firmando los que en ella intervinieron, turnando el original al Gerente Administrativo, o al departamento de Recursos Humanos para su debido cumplimiento y anexando una copia en el expediente de la propia Comisión.			
<b>COMISION MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE</b>			
POR LA EMPRESA		POR LOS TRABAJADORES	

## Anexo 2 Programa Anual de Mantenimiento



Organización Aduanal de Querétaro S.C.

PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA																											
Datos Generales				Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
No.	Infraestructura	Características	Tipo de mantenimiento	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado
1	Aires Acondicionados	General	Preventivo																								
2	Alarma	General	Preventivo																								
3	CCTV	General	Preventivo																								
4	Iluminación	Área de calidad	Preventivo																								
5	Infraestructura	General	Preventivo																								
6	Pintura	General	Preventivo																								
7	Instalación eléctrica	General	Preventivo																								