

COPIA CONTROLADA

**GRUPO
EMPRESARIAL
VIAJEROS**



**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS**

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03-2017 Página 2 de 10
---	---	--

1. OBJETIVOS

- Establecer las funciones y responsabilidades que permitan un adecuado desarrollo de las acciones de mantenimiento de los vehiculos en la empresa.
- Determinar el procedimiento para llevar a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los vehiculos a que haya lugar.

2. ALCANCE

Este programa aplica para el proceso de mantenimiento y todos los vehiculos de las empresas del grupo empresarial viajeros conformado de la siguiente manera:



 <p>GRUPO EMPRESARIAL VIAJEROS</p>	<p>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS</p>	<p>CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03-2017 Página 3 de 10</p>
--	--	---

3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- **Conductores y Propietarios:**

- Reportar los daños o averías que presenten los vehiculos antes y durante al desarrollo de las actividades, operaciones y servicios.
- Dirigir el vehiculo al taller o centro de servicio que le sea asignado de acuerdo al tipo de mantenimiento a realizar.
- Realizar la inspección preoperacional antes de iniciar la prestación del servicio y reportar cualquier novedad al Coordinador Operativo o encargado de mantenimiento en la zona donde este operando.
- Realizar mantenimientos correctivos menores que se relaciona a contonucción: *cambio de plumillas, cambio de llantas, cambios de bombillo de luces, cambio de bateria.*

- **Coordinador de Operaciones o Encargado de Mantenimiento:**

- Coordinar los mantenimientos preventivos o correctivos de los vehiculos vinculados bajo la modalidad de administración integral.
- Supervisar y hacer seguimiento al cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo establecido en la empresa para los vehiculos dentro de su alcance.
- Supervisar la ejecución y recibo a satisfacción de los mantenimientos correctivos y preventivos.
- Mantener actualizado las hojas de vida, el programa de mantenimiento, registros y los indicadores de gestión.

- **Auxiliar Administrativo Encargado de Mantenimiento:**

- Coordinar los mantenimientos preventivos o correctivos de los vehiculos vinculados bajo la modalidad de administración por afiliación.
- Supervisar y hacer seguimiento al cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo establecido en la empresa para los vehiculos dentro de su alcance.
- Supervisar la ejecución y recibo a satisfacción de los mantenimientos correctivos y preventivos.
- Mantener actualizado las hojas de vida, el programa de mantenimiento, registros y los indicadores de gestión.

 <p>GRUPO EMPRESARIAL VIAJEROS</p>	<p>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS</p>	<p>CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03-2017 Página 4 de 10</p>
--	--	---

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Mantenimiento preventivo:** Es el mantenimiento que se realiza periódicamente y que comprende aquellas rutinas tendientes a evitar las posibles averías que pueden presentarse en un equipo.
- **Mantenimiento correctivo:** Es la acción de reparar cualquier tipo de avería presentada en un equipo.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **NTC ISO 9001:2015:** Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, Numeral 7.1.3).

6. REGISTROS

- HOJA DE VIDA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.
- FORMATO DE INSPECCION PREOPERACIONAL DE VEHICULOS.
- FORMATO DE REPORTE DE FALLAS O DAÑOS.
- FORMATO DE REPORTE DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.

7. DESARROLLO DEL PROGRAMA

7.1. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

El programa de mantenimiento es un componente fundamental en la gestión de los recursos de la empresa, dado que impacta en la disponibilidad, confiabilidad, y seguridad de los vehículos, lo que a su vez permite condiciones de operación adecuadas respecto a los servicios que presta para lograr la calidad esperada por la empresa y los clientes.

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03-2017 Página 5 de 10
---	---	--

COPIA CONTROLADA

7.2. TIPOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A REALIZAR Y FRECUENCIA

La empresa en función de los requisitos legales aplicables y requisitos de operación ha definido el siguiente esquema de mantenimiento preventivo y correctivo:

FRECUENCIA	CADA 2 MESES		CADA 6 MESES	
TIPO DE MANTENIMIENTO	TIPO 1	SOPORTES	TIPO 2	SOPORTES
ACCIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Cambio de Aceite y Filtros	Facturas	Cambio de Aceite y Filtros	Facturas
	Revisión General (Frenos, Suspensión; dirección, Luces internas, Luces externas, Carrocería)	Facturas o Revisión Preventiva Bimestral de un CDA Habilitado	Mantenimiento General	
	Revisión Estructura Interna		Mantenimiento Frenos	
	Revisión Estructura Externa		Mantenimiento Suspensión	
	Revisión Tablero de Información y Comando		Mantenimiento Dirección	
	Revisión Motor	Preoperacional	Mantenimiento Luces Internas	
	Revisión estado Kit Equipo de Carretera		Mantenimiento Luces Externas	
	Revisión estado Inventario Botiquín		Mantenimiento Carrocería	

7.3. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE						
APERTURA DE LA HOJA DE VIDA DE MANTENIMIENTO VEHICULOS	<p>Cada vez que se vincula un vehículo debe realizar la apertura de las HOJA DE VIDA DE MANTENIMIENTO VEHICULOS teniendo en cuentas las siguientes consideraciones:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>TIPO DE VINCULACIÓN</th> <th>RESPONSABLE DE HACER APERTURA DE LA HOJA DE VIDA DE VEHICULO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administración Integral</td> <td>Coordinador Operativo</td> </tr> <tr> <td>Administración por Afiliación</td> <td>Auxiliar Administrativo (Encargado de</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE VINCULACIÓN	RESPONSABLE DE HACER APERTURA DE LA HOJA DE VIDA DE VEHICULO	Administración Integral	Coordinador Operativo	Administración por Afiliación	Auxiliar Administrativo (Encargado de	HOJA DE VIDA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.	Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento
TIPO DE VINCULACIÓN	RESPONSABLE DE HACER APERTURA DE LA HOJA DE VIDA DE VEHICULO								
Administración Integral	Coordinador Operativo								
Administración por Afiliación	Auxiliar Administrativo (Encargado de								

	<p style="text-align: right;">mantenimiento)</p> <p>Nota: Una vez se vincula un vehículo la Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento debe informar al propietario acerca de la frecuencia de mantenimiento preventivo establecido en este programa.</p>		
<p>COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</p>	<p>De acuerdo a la frecuencia y tipo de mantenimiento preventivo y teniendo en cuenta la última fecha de mantenimiento preventivo realizado, el Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento debe coordinar su realización en talleres previamente seleccionados y la revisión preventiva en CDA autorizado.</p> <p>Una vez realizado el mantenimiento preventivo el Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento actualiza la HOJA DE VIDA DE VEHICULO y debe solicitar los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión preventiva bimestral. - Reporte de mantenimiento y Soportes del mantenimiento (Facturas o documento Equivalente) <p>El Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento debe diligenciar el FORMATO DE REPORTE DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.</p> <p>Nota: El control a la realización del mantenimiento preventivo de los vehículos que no son operados directamente por las empresas del grupo será realizado por el Auxiliar</p>	<p>HOJA DE VIDA DE VEHICULO</p> <p>FORMATO DE REPORTE DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.</p>	<p>Coordinador Operativo</p> <p>o</p> <p>Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento</p>

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03-2017 Página 7 de 10
---	---	--

COPIA CONTROLADA

	Administrativa encargado de mantenimiento previo a la expedición del FUEC.								
REPORTE DE FALLAS O DAÑOS	<p> Cuando los conductores detecten un daño o avería durante la inspección pre operativa deben realizar su respectivo reporte en el FORMATO DE INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DE VEHICULOS. </p> <p> Si los daños son detectados durante la prestación del servicio se debe reportar el FORMATO DE REPORTE DE FALLAS O DAÑOS. </p> <p> En ambos casos se debe informar inmediatamente al Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento para que coordine los servicios necesarios para solucionar el daño o falla. </p>	FORMATO DE INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DE VEHICULOS FORMATO REPORTE DE FALLAS O DAÑOS DE VEHICULOS	Conductor Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento						
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	<p>Todos los mantenimientos correctivos de vehículos son realizados teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <table border="1" data-bbox="521 1335 945 1892"> <thead> <tr> <th data-bbox="521 1335 732 1409">CLASE DE DAÑO O FALLA</th> <th data-bbox="732 1335 945 1409">TIPO DE ATENCIÓN A DAÑO O FALLA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="521 1409 732 1829"> Fallas o daños menores que pueda realizar el conductor: - Cambiar bombillo de luces traseras o delanteras. - Cambiar llantas. - Cambiar plumillas. - Cambiar o hacer carga de batería con otro vehículo. </td> <td data-bbox="732 1409 945 1829" style="text-align: center;"> - Mantenimiento por el Conductor </td> </tr> <tr> <td data-bbox="521 1829 732 1892"> Fallas o daños de componentes y sistemas del </td> <td data-bbox="732 1829 945 1892" style="text-align: center;"> - Talleres especializados </td> </tr> </tbody> </table>	CLASE DE DAÑO O FALLA	TIPO DE ATENCIÓN A DAÑO O FALLA	Fallas o daños menores que pueda realizar el conductor: - Cambiar bombillo de luces traseras o delanteras. - Cambiar llantas. - Cambiar plumillas. - Cambiar o hacer carga de batería con otro vehículo.	- Mantenimiento por el Conductor	Fallas o daños de componentes y sistemas del	- Talleres especializados	HOJA DE VIDA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.	Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento Conductor
CLASE DE DAÑO O FALLA	TIPO DE ATENCIÓN A DAÑO O FALLA								
Fallas o daños menores que pueda realizar el conductor: - Cambiar bombillo de luces traseras o delanteras. - Cambiar llantas. - Cambiar plumillas. - Cambiar o hacer carga de batería con otro vehículo.	- Mantenimiento por el Conductor								
Fallas o daños de componentes y sistemas del	- Talleres especializados								

	<table border="1" data-bbox="521 359 943 485"> <tr> <td data-bbox="521 359 732 485">vehículo.</td> <td data-bbox="732 359 943 485"> <ul style="list-style-type: none"> - Personal de mecánica básica o especializada. </td> </tr> </table> <p>El Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento es el responsable hacer seguimiento a la prestación del servicio por parte de los talleres, personal de mecánica básica o especializada.</p> <p>Una vez haya culminado el mantenimiento correctivo el conductor revisa el estado de la reparación y libera el vehículo para proceder nuevamente a la prestación del servicio dejando nota de aceptación o liberación en ítem de OBSERVACIONES del FORMATO DE REPORTE DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.</p> <p>Posteriormente el Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento debe coordinar con los conductores los respectivos soportes de la prestación del servicio de taller, los conductores debe entregar el FORMATO DE REPORTE DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS debidamente diligenciado y el Coordinador Operativo o Auxiliar Administrativo encargado debe actualizar la HOJA DE VIDA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS.</p>	vehículo.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de mecánica básica o especializada. 		
vehículo.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de mecánica básica o especializada. 				
<p>GENERACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO</p>	<p>Mensualmente el Coordinador de Operativo o Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento consolidan las estadísticas de ejecución de mantenimiento y genera los indicadores de gestión.</p>	<p>INFORMES DE GESTIÓN</p>	<p>Coordinador Operativo</p> <p>o</p> <p>Auxiliar Administrativo encargado de mantenimiento</p>		

 <p>GRUPO EMPRESARIAL VIAJEROS</p>	<p>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS</p>	<p>CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03- 2017 Página 9 de 10</p>
--	--	--

7.3.1. INDICADORES

Ver Matriz de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

7.3.2. MEJORA DEL PROGRAMA

La mejora del programa se realizará teniendo en cuenta lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE MEJORA DEL SGC.

 <p>GRUPO EMPRESARIAL VIAJEROS</p>	<p>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS</p>	<p>CODIGO: OPR-PRG-001 VERSION: 01 FECHA DE EMISIÓN: 01-03-2017 Página 10 de 10</p>
--	--	--

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado Por:
<p>Fabio Salcedo Gutiérrez Coordinador Operativo 03-04-2017</p>	<p>Andrés Torregroza Rivera Coordinador de Calidad 04-04-2017</p>	<p>Oscar Soto Laborde Gerente General y Comercial 04-04-2017</p>

HISTORICO DE CAMBIOS
<p>04-04-2017: Programa Nuevo.</p>