



Oficina Metropolitana de
Servicios de Autobuses

SOMOS SERVICIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTO



MANUAL DE PROCESOS MISIONALES

INDICE

TEMA	PÁGINA
Introducción.....	03
Objetivo.....	03
Alcance.....	03
Procedimiento control de autobuses en ruta.....	04
Procedimiento manejo de autobuses en ruta.....	10
Procedimiento para cobro en los autobuses.....	15
Procedimiento despacho de autobuses.....	19
Procedimiento coordinación despacho de autobuses.....	22
Procedimiento programación salida de autobuses.....	26
Procedimiento parqueo de autobuses y transporte de personal.....	29
Procedimiento retorno al garaje.....	32
Procedimiento coordinación de los controles.....	35
Procedimiento compilación de datos choferes y cajeros.....	38
Procedimiento para lavar autobuses.....	42
Procedimiento recepción de los vehículos averiados.....	45
Procedimiento para la fabricación de piezas en metal.....	48
Procedimiento para fabricación de piezas en fibra de vidrio.....	51
Procedimiento para reparación piezas averiadas.....	54
Procedimiento reparación neumáticos averiados.....	57
Procedimiento para soldadura de piezas metálicas.....	60
Procedimiento para reparaciones diversas.....	63
Procedimiento programación mantenimiento correctivo y preventivo.....	66
Procedimiento para la asignación trabajos de reparación.....	71
Procedimiento para la gestión de mantenimiento correctivo.....	76
Procedimiento para solicitud de piezas al almacén.....	83
Procedimiento manejo de herramientas.....	86

INTRODUCCION

La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), creada mediante el decreto No. 448-97 de fecha 21 de octubre de 1997, como un órgano dependiente de la Presidencia de la República, con las atribuciones “de ofrecer los servicios de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público en las ciudades de Santo Domingo y Santiago.” (Decreto No.448-97, Párrafo 2)

El 24 de febrero del año 2017, mediante la Ley 63-17. Art. 356, se reforma la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), la cual pasa a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicio nacional de transporte de autobús.

El presente manual de procedimientos, se ha elaborado con el propósito de unificar los criterios y conocimientos dentro de las diferentes áreas de la institución, haciéndose necesario su clasificación y documentación de acuerdo a su importancia para el logro de los objetivos planeados en concordancia con la misión y visión.

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo la estandarización de la operación de los procesos de la Institución, así como también promover el mejoramiento continuo en los procesos, con la finalidad de alcanzar la Misión y Visión de la institución.

ALCANCE

La organización y clasificación de la documentación de la organización de acuerdo al rol que esta desempeña en el logro de los objetivos generales de la institución. Estos procesos son de alcance y aplicación en las áreas de la Dirección de Operaciones y la Dirección de Mantenimiento Vehicular.

PROCESOS MISIONALES DE LA INSTITUCION

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE AUTOBUSES EN SERVICIO	CÓDIGO: PR-OPER-01
		VERSIÓN: 00
		Página 4 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el control de los autobuses en servicio y el despacho.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación y alcance al servicio y despacho de todos los autobuses propiedad de la Oficina Metropolitana de Autobuses.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Controladores de Autobuses velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ DM-OPER-06 "Matriz de información sobre los corredores"
- ✓ DM-OPER-04 "Programación semanal asignación de personal"

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: 30/05/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Pasímetro: Es control de Acceso Peatonal automático que permite de una manera sencilla y eficiente el paso de peatones mientras hace contabilidad de estos.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Los Controladores de Autobuses deberán velar por las siguientes responsabilidades:

6.1.1 Que los autobuses salgan a la hora establecida según horario.

6.1.2 Que los autobuses cuenten con la Higiene adecuada antes de realizar su recorrido.

6.1.3 Que los chóferes hayan realizado las inspecciones de chequeo rutinario antes de iniciar la jornada de recorrido.

6.1.4 Que los conductores y cajeros estén uniformados correctamente.

6.1.5 Velar por la integridad y correcto llenado de los formularios.

6.1.6 Registrar en los formularios la hora de cada entrada/ salida del autobús, así como el pasímetro y lectura del odómetro

6.1.7 Los Controladores de Autobuses del turno de la tarde son responsable del despacho de los autobuses, el cual es iniciado por el Despachador(a) del turno de la mañana continuándolo los Controladores del turno 2.

6.1.8 Verificar y cerrar pasímetro.

6.1.9 Sustituir Conductores de Autobuses y/o Cajeros Abordo en caso de necesidad, por personal de reserva.

6.1.10 Velar por el buen desenvolvimiento de las operaciones en su control, reportar cualquier anomalía que se presente.

6.2 El Controlador(a) de Autobuses deberá velar porque los Conductores de Autobuses y Cajeros Abordo se mantengan dentro de los autobuses asignados mientras esperan por el despacho de los mismos, así como el buen comportamiento y la disciplina de ese personal en el área del control.

6.3 Los Controladores de Autobuses deberán asegurar que los Cajeros Abordo y Conductores de Autobuses no coincidan por los menos siete (7) días laborales.

- 6.4** La salida de los autobuses deberá realizarse a partir de la hora programada por el Departamento Técnico, en el cuadro de marcha o programa que se le suministre a cada coordinador de despacho en cada turno.
- 6.5** En cada turno deberá haber por lo menos tres (3) Controladores/ Despachadores dependiendo del corredor.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Controlador(a)	<p>7.1 CONTROL DE AUTOBUSES (TURNO 1)</p> <p>7.1.1 Se dirige al control asignado a la hora programada.</p>
Conductor(a) de Autobuses	<p>7.1.2 Entrega al Controlador(a) FO-OPER-01 Tarjeta de control de autobuses en ruta y autobús enviado desde parqueo por el Coordinador(a).</p>
Controlador(a)	<p>7.1.3 Recibe del Conductor del autobús FO-OPER-01 "Tarjeta de control de autobuses en ruta", verifica funcionamiento y lectura del Pasímetro, observando visualmente que este tenga numeración ascendente o mayor a la registrada en la casilla del Pasímetro inicial en la tarjeta de control, y el odómetro verificando la información anotada por el despachador.</p> <p>7.1.3.1 En caso de observar Pasímetro dañado, numeración descendente o menor a la registrada, cierra en la tarjeta el Pasímetro y saca de operación el autobús. Indica al Conductor(a) de Autobuses llevar autobús a la terminal correspondiente para reparación del Pasímetro, llenando el FO-OPER-29 "Control traslado de autobús".</p> <p>7.1.4 Entrega al Conductor(a) de Autobuses el formulario "Tarjeta de control de autobuses en ruta" y retiene para su control el formulario "Control de autobuses en ruta". En ambos casos registra hora de salida/ llegada del autobús cada vez que esto se ejecuta.</p> <p>7.1.5 Indica al chofer la señal de salida, para iniciar ruta establecida. Controla los despachos de los autobuses durante el transcurso de turno, según programación de ruta DM-OMSA-01.</p>
Conductor(a) de Autobuses	<p>7.1.6 Recibe FO-OPER-01 Tarjeta de Control de Autobuses en ruta y verifica que las informaciones contenidas sean correctas e inicia su recorrido.</p>

Controlador(a)	<p>7.1.7 Completa formularios FO-OPER-01 "Tarjeta control de autobuses en ruta" en la parte B y "control de autobuses en ruta", según instructivos de llenado correspondiente.</p> <p>7.1.8 Registra, al finalizar turno, numeración final del odómetro y del pasímetro (cierra Pasímetro) en tarjeta control de autobuses en ruta – parte B formulario "Control de autobuses en ruta".</p> <p>7.1.9 Al finalizar la jornada, firma y sella tarjeta de control de autobuses en ruta y entrega a cajero abordo para que realice la entrega del dinero recaudado.</p> <p>7.1.9.1 En caso de no recibir a la 1:00 p.m. el 100% de los autobuses en ruta el (turno 1), informa al controlador del (turno 2) los autobuses pendientes de recibir y entrega formulario pendientes de completar.</p>
Cajero(a) Abordo	<p>7.1.10 Recibe tarjeta firmada y llenada y procede a realizar la entrega de las recaudaciones en el área de tesorería.</p>
Controlador(a)	<p>7.1.11 Entrega a Encargado de turno y/o de despacho el formulario "Control de autobuses en ruta" para su revisión, canalización de soluciones a las anomalías registradas, digitación y archivo.</p> <p>7.2 CONTROL DE AUTOBUSES (TURNO 2)</p> <p>7.2.1 Se dirige al control asignado a la hora programada según cuadro de marcha y continua el control de despacho iniciado por el personal del turno 1.</p> <p>7.2.2 Recibe del Encargado(a) de Turno y/o de despacho y del controlador del turno 1 los siguientes formularios.</p> <p>FO-OPER-01 "Tarjeta de control de autobuses en ruta" (Encargado).</p> <p>FO-OPER-02 "Control de autobuses en ruta" (Encargado/Controlador).</p> <p>FO-OPER-235"Programación Semanal Asignación del personal" (Encargado).</p> <p>FO-OPER-44 "Control de autobuses en ruta (llegada)" (Encargado/Controlador).</p>
Conductor(a) de Autobuses	<p>7.2.3 Entrega FO-OPER-01 Tarjeta de control de autobuses en ruta y autobús enviado desde parqueo por el Coordinador.</p>
Controlador(a)	<p>7.2.4 Recibe del conductor, autobús y FO-OPER-01 "Tarjeta de control de autobuses en ruta", verifica funcionamiento y lectura del Pasímetro, observando visualmente que este tenga numeración ascendente o mayor a la registrada en la casilla del Pasímetro inicial en la tarjeta de control, y el odómetro verificando la información</p>

	<p>anotada por el despachador.</p> <p>7.2.4.1 En caso de observar Pasímetro dañado, numeración descendente o menor a la registrada, cierra en la tarjeta el Pasímetro y saca de operación el autobús. Indica al chofer llevar autobús a la terminal correspondiente para reparación del Pasímetro llenado el formulario F-OPER-01 "Control traslado de autobuses".</p> <p>7.2.5 Entrega a chofer formulario "Tarjeta de control de autobuses en ruta" y retiene para su control el formulario "Control de autobuses en ruta". En ambos casos registra hora de salida/ llegada del autobús cada vez esto se ejecuta.</p> <p>7.2.6 Indica a chofer la señal de salida, para iniciar ruta establecida. Controla los despachos de los autobuses durante el transcurso de turno, según programación de ruta DM-OPER-01.</p>
Conductor(a)	7.2.7 Recibe Tarjeta de Control de Autobuses en ruta y verifica que las informaciones contenidas sean correctas e inicia su recorrido.
Controlador(a)	<p>7.2.8 Completa formularios FO-OPER-01 "Tarjeta control de autobuses en ruta" en la parte B y "Control de autobuses en ruta", según instructivos llenados correspondiente.</p> <p>7.2.9 Registra, al finalizar turno, numeración final del odómetro y del pasímetro (cierra pasímetro) en tarjeta control de autobuses en ruta-parte A, Completa parte B, y formulario control de autobuses.</p> <p>7.2.10 Al finalizar la jornada, firma y sella Tarjeta de control de autobuses en ruta y entrega a cajero abordo para que realice la entrega del dinero recaudado.</p> <p>7.2.10.1 En caso de no recibir a la 1:00 p.m. el 100% de los autobuses en ruta el (turno 1), informa al controlador del (turno 2) los autobuses pendientes de recibir y entrega formulario pendientes de completar.</p>
Cajero(a) Abordo	7.2.11 Recibe tarjeta firmada y llenada y procede a realizar la entrega de las recaudaciones en el área de tesorería.
	7.2.12 Indica al chofer llevar autobús a la terminal correspondiente, ver "Matriz de información sobre los corredores" DM-OPER-06.
Conductor(a)	7.2.13 Procede a parquear el autobús o a llevarlo a la terminal correspondiente y entrega llave a retorno al garaje.

Controlador(a)	7.2.14 Controlador(a) de Autobuses entrega a Encargado de turno y/o de despacho el formulario "Control de autobuses en ruta" para su revisión, canalización de soluciones a las anomalías registradas, digitación y archivo.
-----------------------	--

8. ANEXOS

N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-01	Tarjeta de control de Autobuses en ruta	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-02	Control de autobuses en ruta	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-29	Control traslado de autobús	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-235	Programación Semanal Asignación del personal	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-44	Control de autobuses en ruta (llegada)	Digital y Físico	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	13-08-2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LOS AUTOBUSES EN RUTA	CÓDIGO: PR-OPER-02
		VERSIÓN: 03
		Página 10 de 88

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para manejar/conducir los autobuses de OMSA en las rutas establecidas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación y alcance a todos los autobuses de la Oficina Metropolitana de Transporte Terrestre.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Conductores de Autobuses velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

DM-OPER-03 "Programa Distribución de Personal".

I-OPER-01 "Instructivo para Proceder en caso de Accidente".

PR-OPER-01 "Control de Autobuses en Servicio".

NG-OPER-02 "Normas para Conductores".

Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito, Movilidad y Seguridad Vial de la República Dominicana.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: 30/05/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

Pasímetro: Es control de Acceso Peatonal automático que permite de una manera sencilla y eficiente el paso de peatones mientras hace contabilidad de estos.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1 Es responsabilidad del Conductor(a) de Autobuses manejar a la defensiva para evitar accidentes, cumpliendo con lo establecido en la Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito, Movilidad y Seguridad Vial de la República Dominicana.
- 6.2 Es responsabilidad del Conductor(a) de Autobuses presentarse en los puntos previamente establecidos por la Gerencia de Operaciones para la recolección del personal que opera las rutas.
- 6.3 Es responsabilidad del Conductor(a) de Autobuses comunicar a la Gerencia de Operaciones con 36 horas de anticipación, la causa de cualquier inasistencia o ausencia de trabajo. No se aceptarán como válidas las ausencias con excusas tardías.
- 6.4 El Conductor(a) de Autobuses debe asegurar que los pasajeros no tomen asiento en la parte delantera del autobús (donde está ubicado el motor), sobre los tubos ni escalones de la puerta trasera.
 - 6.4.1 En el caso de embarazadas y personas con discapacidades, es responsabilidad del Conductor de Autobuses no poner el autobús en marcha hasta que no estén debidamente sentados.
- 6.5 Conductor(a) de Autobuses debe estar presente en las terminales de autobuses 30 minutos antes de iniciar su labor de turno.
- 6.6 Los Conductores de Autobuses deberán entregar formulario FO-OPER-01 "Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta" a los Controladores cada vez que lleguen al control.
- 6.7 Conductor(a) de Autobuses debe mantener las puertas del autobús cerradas tanto la delantera como la trasera.
- 6.8 Los Conductores de Autobuses deben:
 - 6.8.1 Estar atentos al llamado de los pasajeros a través del timbre que indica la parada pedida por el usuario.
 - 6.8.2 Asegurarse de que haya descendido del autobús el usuario, antes de cerrar la puerta trasera y poner el autobús en marcha.

- 6.8.3 Tener un trato amable y comprensible con los usuarios.
- 6.8.4 Evitar conversaciones largas con los pasajeros a fin de evitar discusiones o enfrentamientos.
- 6.8.5 Conducir dentro del primer carril y solo se permitirá el segundo carril, donde encuentren obstáculos que le impidan continuar.
- 6.8.6 No exceder el límite de velocidad de 60 kilómetro por hora.
- 6.8.7 Cumplir con las paradas establecidas atendiendo al llamado de los usuarios para montar y desmontar el mismo.
- 6.8.8 Mantener el orden de despacho entre las unidades (no rebasarse entre ellos).
- 6.9 En caso de accidente deberán actuar conforme lo indica el Instructivo de Trabajo I-OPER-01 "Instructivo para Proceder en caso de Accidente".
- 6.10 Al llegar a la terminal, el Conductor(a) de Autobuses recibe del Encargado(a) de Despacho lo siguiente:
 - 6.10.1 Llave del autobús.
 - 6.10.2 Registro de asistencia en el biométrico.
 - 6.10.3 Firma del formulario de asistencia del Despachador(a).

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Conductor(a) de Autobuses	CONDUCTOR DE AUTOBUSES TURNO DE LA MANANA 7.1 Se presenta en el punto de recolección del personal OMSA-0004-DM, para ser llevado a la terminal (depósito de autobuses) correspondiente.
Encargado(a) Despacho	7.2 Entrega a Conductor de Autobuses lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • llave del autobús • registro de asistencia en el biométrico • firma del formulario de asistencia del despachador
Conductor(a) de Autobuses	7.3 Chequea lo siguiente en el autobús, asegurando que esté en buen estado antes de salir a realizar la ruta: <ul style="list-style-type: none"> • condición exterior del autobús "carrocería" (Espejos retrovisores, llantas, luces. • chequeo de niveles de los fluidos (aceite, liquido de freno, coolant, y nivel

	<p>de gas oil)</p> <ul style="list-style-type: none"> • el extinguidor funciona, baterías, radio de música. • el cordón y los botones del timbre estén en funcionamiento. • vehículo higiénicamente adecuado. <p>7.4 Enciende el autobús y lo deja en baja unos 10 a 15 minutos asegurándose de que éste alcance las 8,000 libras de presión de aire.</p> <p>7.4.1 En caso de que detecte algún desperfecto en el autobús, lo reporta al Encargado de despacho y este a su vez trasmite al encargado de Mantenimiento de Depósito de Autobuses o directamente al Mecánico de turno, el cual determina si éste puede salir a operar.</p> <p>7.5 Llega al Control correspondiente y se coloca en espera de su turno para salir a operar la ruta.</p> <p>7.6 Entrega al Controlador(a) Formulario FO-OPER-01 para completar la parte que indica el control de autobuses en ruta según PR-OPER-01.</p> <p>7.6.1 En caso de tener accidentes lo reporta inmediatamente al supervisor inmediato al primer Control donde llegue.</p> <p>7.6.2 De tener problemas con las gomas, mientras este en ruta gestiona el traspaso de los pasajeros al siguiente autobús. Contacta o reporta la avería al control más cercano y espera la unidad de rescate, Si son las gomas delanteras. De ser las llantas traseras previa autorización de una autoridad competente traslada el autobús al taller de OMSA más cercano para su reparación.</p> <p>7.6.3 En caso de accidente, actúa conforme lo indica el Instructivo de Trabajo "Instructivo para Proceder en caso de Accidente" I-OPER-01 y completa formulario "Datos Primarios sobre el Accidente" FO-OPER-17.</p>
Controlador(a)	7.7 Entrega al Conductor(a) de Autobuses la tarjeta completada y procede a realizar la ruta cumpliendo con las normas establecidas en el documento NG-OPER-02.
Conductor(a) de Autobuses	<p>7.8 Entrega al Controlador, en cada Punto de Control, el Formulario FO-OPER-01 para el registro del pasímetro y control del buen funcionamiento del servicio.</p> <p>7.9 Entrega al finalizar su ruta el formulario FO-OPER-01 y la llave del autobús al Controlador en el Punto de Control que le corresponda. Y quien debe proceder hacer una revisión física del autobús</p> <p>7.10 Recibe del Controlador(a) formulario FO-OPER-01.</p>
Conductor(a) de	CONDUCTOR DE AUTOBUSES TURNO DE LA TARDE

Autobuses	<p>7.11 Llega al Control asignado, recibe del Controlador(a) el autobús a operar pre-asignado con Cajero Abordo el formulario FO-OPER-01, la llave del autobús y procede a realizar la ruta cumpliendo con las normas establecidas en el documento NG-OPER-02.</p> <p>7.12 Entrega al Controlador, en cada Punto de Control, el Formulario FO-OPER-01 para registrar pasímetro y control del buen funcionamiento del servicio. Recibe nuevamente el formulario FO-OPER-01.</p> <p>7.12.1 Si el Conductor(a) de Autobuses inició en C1, interrumpe ruta en la última media vuelta, se dirige a la Oficina Administrativa de OMSA llena el tanque de gasoil y continúa ruta.</p> <p>7.12.2 Finaliza ruta en el Punto de Control correspondiente, entrega al Controlador(a) formulario FO-OPER-01 para su complementación.</p> <p>7.12.3 En caso de terminar la ruta en C-6 y/o en C-12, el Conductor entrega Tarjeta de Control de Autobuses al Controlador y se dirige al Modulo donde guarda dicho autobús y entregar bajo revisión el autobús y la llave al Recibidor de Autobuses, firmando el formulario de entrega.</p> <p>7.13 Son transportados en autobús de OMSA por un Conductor(a) Parqueador Regador según ruta establecida en el documento DM-OPER-03 "Programa Distribución del Personal".</p>
------------------	---

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-01	Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-17	Datos Primarios sobre el Accidente	Digital y Físico	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición	División de Gestión de los Procesos	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO EN LOS AUTOBUSES	CÓDIGO: PR-OPER-03
		VERSIÓN: 00
		Página 15 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para realizar el cobro a los pasajeros en los autobuses de OMSA.

2. ALCANCE

Es aplicable desde que aborda un pasajero a un autobús de OMSA hasta que realice el pago del servicio.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Cajeros de Autobuses velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

DM-OPER-03 "Programa de Recolección y Distribución del Personal".

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Agosto 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Pasímetro: Es control de Acceso Peatonal automático permite de una manera sencilla y eficiente el paso de peatones liberando torniquete.

Terminal: Es un módulo o sucursal de la Institución.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Cajero(a) Abordo del turno de la mañana es responsable de presentarse en los puntos previamente establecidos por la Gerencia de Operaciones para ser trasladado a la terminal correspondiente para iniciar su labor. Debe estar en las terminales treinta (30) minutos antes de iniciar su labor (según la programación de la semana).
- 6.2** Es deber del Cajero(a) Abordo comunicar a la Gerencia de Operaciones, con 48 horas de anticipación, cualquier inasistencia o ausencia de trabajo y sus causas.
- 6.3** Es responsabilidad del Cajero(a) Abordo colaborar de acuerdo a sus posibilidades con el Conductor(a) de Autobuses al momento de abordar un minusválido, embarazada o envejeciente para que se le conceda un asiento y a la salida asegurar que haya bajado antes de indicar al Conductor(a) de Autobuses que continúe la marcha.
- 6.4** El Cajero(a) Abordo debe asegurar que los pasajeros no se sienten en el lugar que le corresponde al Cajero(a) Abordo y que se mantenga despejada el área de la caja y el pasímetro.
- 6.5** El Cajero(a) Abordo debe mostrar respeto y buen trato hacia los usuarios, no cobrar por encima de lo establecido por la institución y no recibir billetes de mayores a RD\$ 100.00.
- 6.6** Es deber del Cajero(a) Abordo:
 - 6.6.1** No hacer uso personal del dinero recolectado en los autobuses.
 - 6.6.2** No aceptar tarjetas que tengan números del pasímetro remarcados, borrados o alterados.
 - 6.6.3** Evitar conversaciones largas con los pasajeros.
 - 6.6.4** Evitar ingerir alimentos y fumar.
 - 6.6.5** Mantener su área limpia.
 - 6.6.6** Evitar el uso de celulares y/o auriculares durante la jornada de trabajo.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cajero(a) Abordo	<p>7.1 Se presenta en el punto de recolección del personal, para ser transportado a la terminal correspondiente según DM-OPER-04.</p> <p>7.2 Llega a la terminal y se reporta al Despachador(a) de Autobuses.</p>
Despachador(a)	<p>7.3 Entrega Control de Asistencia.</p> <p>7.4 Indica o confirma el número de ficha de autobús que le corresponde ese día.</p>
Cajero(a) Abordo	<p>7.5 Firma el Control de Asistencia que gestiona el Despachador(a).</p> <p>7.6 Junto al Conductor(a) se dirige al autobús y verifica el correcto registro del número del pasímetro realizado por el Despachador(a) y/o Controlador(a).</p> <p>7.7 Espera hora de salida en el área de despacho para iniciar la ruta, cumpliendo con las normas establecidas por OMSA.</p>
Usuario(a)	<p>7.8 Entrega pago por el servicio.</p>
Cajero(a) Abordo	<p>7.9 Indica a los Usuarios solicitar sus paradas con tiempo, halando el cordón o botón del timbre. En caso de recibir del cliente solicitud de parada, hace llamado al Conductor(a) halando el cordón del timbre.</p>
Usuario(a)	<p>7.10 Solicita parada, luego de que el autobús se estacione, sale del autobús.</p>
Cajero(a) Abordo	<p>7.11 Se asegura que el Usuario(a) haya salido del autobús. Da señal al Conductor(a) que puede cerrar la puerta trasera y continuar la ruta.</p> <p>7.12 Finaliza ruta en el punto de control correspondiente. Cuenta y ordena dinero.</p>
Despachador(a)	<p>7.13 Cierra el pasímetro.</p> <p>7.14 Firma y Sella el "FO-OPER-01 Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta".</p> <p>7.15 Entrega "FO-OPER-01 Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta" al Cajero(a) Abordo.</p>
Cajero(a) Abordo	<p>7.16 Observa el cierre del pasímetro, verifica que éste haya registrado el número correcto, se asegura que éste firme y selle el formulario FO-OPER-01 "Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta".</p> <p>7.17 Recibe del Despachador(a) formulario "FO-OPER-01 Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta" y se dirige al Cajero(a) Receptor para entregar dinero</p>

	cobrado.
Cajero(a) Receptor	7.18 Recibe dinero. 7.19 Entrega "Recibo de Ingreso".
Cajero(a) Abordo	7.20 Recibe del Cajero(a) Receptor copia del formulario FO-OPER-03 "Recibo de Ingreso", firma el original como acuse de recibo y lo archiva. 7.21 Se traslada con el Conductor(a) de Autobuses a la terminal correspondiente para abordar el autobús de distribución, si aplica.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-01	Tarjeta de Control de Autobuses en Ruta	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-03	Recibo de Ingresos	Digital y Físico	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	Directo(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO DEPACHO DE AUTOBUSES DESDE LAS TERMINALES	CÓDIGO: PR-OPER-04
		VERSIÓN: 00
		Página 19 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para realizar el despacho de autobuses desde los módulos, y garantizar la programación establecida, con una frecuencia adecuada.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al despacho de todos los autobuses de OMSA.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Despachadores velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- DM-OPER-01 "Programación de ruta (frecuencia de salida)"
- DM-OPER-06 "Matriz de información sobre los corredores"
- PR-OPER-01 Control de los autobuses en ruta
- M-OPER-04 "Programación semanal asignación de personal"

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: Agosto 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Es responsabilidad del Despachador(a) asegurar que el Conductor(a) de Autobuses y Cajero(a) Abordo estén debidamente uniformados, antes de salir a ruta a realizar sus labores.
- 6.2** Despachador(a) debe asegurarse de que los Conductores de Autobuses y Cajeros Abordo se mantengan en el área de trabajo mientras esperan por su salida hacia la ruta, así como el buen comportamiento y disciplina de ellos en el Área de Despacho y Control.
- 6.3** Es responsabilidad del Despachador(a) asegurar que los Cajeros Abordo y Conductores de Autobuses no coincidan por los menos en siete (7) días laborables.
- 6.4** Despachador(a) es responsable de:
- 6.4.1 Realizar levantamiento de las unidades que tienen en el parqueo, determinar las disponibles y las que no.
 - 6.4.2 Controlar la asistencia de Conductores de Autobuses y Cajeros Abordo de turno.
 - 6.4.3 Asignar Cajero(a) Abordo y Conductor(a) de Autobuses de acuerdo a la programación de frecuencia de salida a ruta y a la asignación semanal del personal.
 - 6.4.4 Llenar correctamente los formularios.
 - 6.4.5 Asegurar que los autobuses cuenten con la higiene adecuada antes de realizar recorrido.
 - 6.4.6 Cumplir con la programación de asistencia de personal (horario de salida).
- 6.5** Despachador(a) debe velar por el buen desenvolvimiento de las operaciones en el control y reportar cualquier anomalía que se presente.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de Despacho	7.1 Entrega al Despachador(a) los siguientes formularios: <ul style="list-style-type: none">• FO-OPER-01 "Tarjeta de control de autobuses en ruta"• FO-OPER-05 "Control de despacho de autobuses"• FO-OPER-04 "Programación semanal asignación de personal"• FO-OPER-28 "Informe tráfico de autobuses"
Despachador(a)	7.2 Recibe formularios del Encargado(a) de Despacho. 7.3 Realiza el levantamiento de los autobuses en parqueo y verifica las unidades que tiene disponibles para el despacho.

	<p>7.4 Pasa control de asistencia a Conductores de Autobuses y Cajeros Abordo mediante el formulario FO-OPER-25"Control de despacho de autobuses".</p> <p>7.5 Completa formulario FO-OPER-01"Tarjeta de control de autobuses en ruta" y FO-OPER-05"Control despacho de autobuses".</p> <p>7.6 Verifica programación de Ruta DM-OPER-01 y asigna un Conductor(a) de Autobuses y un Cajero(a) Abordo de acuerdo al orden asignado en la programación de ese personal.</p>
Conductor(a) de Autobuses	7.7 Recibe formulario FO-OPER-01"Tarjeta de control de autobuses en ruta".
Despachador(a)	<p>7.8 Retiene para su control el formulario FO-OPER-05"Control de despacho de autobuses".</p> <p>7.9 Da salida a los autobuses hacia el control asignado según matriz de información sobre los corredores DM-OPER-06.</p>
Conductor(a) de Autobuses	7.10 Se dirige hacia al Área de Control de Autobuses y entrega el formulario FO-OPER-01 al Controlador(a), para su despacho de acuerdo a la frecuencia estipulada.
Despachador(a)	<p>7.11 Completa formulario informe tráfico de autobuses FO-OPER-28 y reporte de cualquier anomalía.</p> <p>7.12 Entrega a Encargado(a) de Despacho en turno formulario FO-OPER-05 y FO-OPER-28 para su revisión, canalización de las soluciones a las anomalías registradas y digitación.</p> <p>7.13 Procede según PR-OPER-01 Procedimiento de Control de Autobuses en Ruta.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
F-OPER-01	Tarjeta de control de autobuses en ruta	Físico y Digital	3 años
FO-OPER-05	Control de despacho de autobuses	Físico y Digital	3 años
FO-OPER-04	Programación semanal asignación de personal	Físico y Digital	3 años
FO-OPER-28	Informe tráfico de autobuses	Físico y Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DESPACHO DE LOS AUTOBUSES	CÓDIGO: PR-OPER-05
		VERSIÓN: 00
		Página 22 de 88

1. OBJETIVO

Establecer la programación del despacho de los autobuses de la institución en los módulos, tanto en los turnos 1 y 2 (T-1, T-2), de acuerdo a la disponibilidad de autobuses, conductores y cajeros, para mantener la frecuencia mediante la distribución adecuado de los recursos disponibles.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la coordinación del despacho de autobuses en la institución en los diferentes módulos.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Coordinador(a) de Despacho velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- DM-OPER-05 "Orden de Salida de Choferes Programados".
- DM-OPER-02 "Autobuses en Operación".
- PR-OPER-04 Procedimiento de Despacho de Autobuses desde las Terminales.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: 30/05/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Coordinador(a) de Despacho debe tener disponible cinco (5) Conductores de Autobuses y Cajeros Abordo de Reserva por si se presenta cualquier inconveniente.
- 6.2** Es responsabilidad del Departamento de Fiscalización y Departamento Técnico elaborar todos los miércoles el documento Orden de Salida de Conductores y Cajeros Abordo programados de la siguiente semana. La misma debe ser remitida a los Coordinadores de Despacho a más tardar los viernes.
- 6.3** Es responsabilidad de Coordinador de Despacho realizar los despachos de los autobuses desde el parqueo del módulo correspondiente. En caso de inasistencia del Controlador(a) y/o Despachador(a) él mismo deberá asumir el despacho.
- 6.4** El Coordinador(a) de Despacho debe agilizar la coordinación de los autobuses de manera que no se retrasen los despachos.
- 6.5** Coordinador(a) de Despacho debe despachar los autobuses fuera de ruta en caso que se amerite.
- 6.6** Es responsabilidad del Coordinador(a) de Despacho notificar verbalmente a la Unidad de Recepción de Autobuses cualquier inconveniente que presenten los autobuses durante la coordinación de ruta.
- 6.7** El Coordinador(a) de Despacho debe dar solución e información, en caso de que surja inconveniente en algún autobús que no pueda seguir en ruta (problemas mecánicos, mantenimiento, accidente, salud Conductor(a) de Autobuses y/o Cajero(a) Abordo).
- 6.8** Es responsabilidad del Coordinador(a) de Despacho llenar juego de Tarjeta de Autobuses en Ruta con anticipación en sus respectivos turnos.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Coordinador(a) de Despacho	<p>7.1 Revisa todos los viernes, los documentos Orden de Salida de Choferes Programados de la última semana para verificar si hubo la rotación o cambios necesarios.</p> <p>7.2 Se traslada a la terminal correspondiente a las 5:00 a.m.</p> <p>7.3 Verifica que cada llave esté identificada con el número de ficha en el tablero o donde el Encargado(a) de la Recepción de Autobuses deposita las llaves.</p> <p>7.4 Toma Programa Orden de Salida de Choferes Programados, hace comparación con las llaves depositadas en el tablero o caja de llaves y verifica que existan las mismas fichas asignadas a los Conductores.</p> <p>7.4.1 Si alguna llave de las fichas asignadas a los Conductores no se encuentra en el tablero se le asigna otro autobús de los restantes o de los pertenecientes a los Conductores que no estén programados para salir ese día.</p> <p>7.4.2 En caso de que algún Conductor(a) programado para ruta esté incapacitado se escoge uno de los Conductores disponibles en ese lugar (Conductores de Reserva).</p>
Coordinador(a) de Despacho	<p>7.5 Entrega copia del documento "Orden de Salida de Choferes Programados" al Despachador(a) para realizar despacho de autobuses y evitar alteración en el mismo.</p> <p>7.5.1 Después de finalizar su labor en el despacho matutino supervisa la información que el Despachador esté levantando para que ésta sea la correcta.</p> <p>7.5.2 Agiliza salida de los autobuses con mayor frecuencia en caso de alguna morosidad de Conductor y/o Cajero Abordo.</p>
Despachador(a)	<p>7.6 Procede según PR-OPER-04 Procedimiento de Despacho de Autobuses desde las Terminales.</p>
Coordinador(a) de Despacho	<p>7.7 Notifica al Encargado de Recepción de Autobuses cualquier anomalía de los autobuses de Recolección de Personal (gasoil, mecánico, choque).</p> <p>7.8 Está pendiente por si se presenta inconveniente con algún autobús que no pueda seguir en ruta (mantenimiento, mecánico, accidente, problema de salud del Conductor(a) y/o Cajero(a) Abordo).</p> <p>7.9 Concluido el despacho de los autobuses, verifica el formulario Despacho de Autobuses en Ruta, anota ficha de autobuses, Cajero(a) Abordo y Conductor(a) de Autobuses en el formulario FO-OPER-06 Asistencia y Asignación para Cajeros Abordo y Conductores y llena el formulario informe de tráfico de autobuses.</p> <p>7.10 Debe hacer llegar al Encargado(a) de Fiscalización y Control de Servicio el formulario Asistencia y Asignación para Conductores de Autobuses y Cajeros Abordo en el menor tiempo posible a la oficina principal de OMSA.</p> <p>7.11 Llena algunos puntos del juego de Tarjetas de Control de Ruta en los Controles de OMSA para los Conductores de su respectivo turno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • hora planeada (horario)

	<ul style="list-style-type: none"> • tipo de salida (base) • ficha • día • ruta <p>7.12 Entrega a los Controladores en sus respectivas áreas, el juego de tarjeta semi-completa.</p> <p>7.13 Retiene copia del documento DM-OPER-05Orden de Salida de Choferes Programados.</p>
--	---

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-06	Asistencia y Asignación Diaria de Conductores y Cajeros a bordo	Digital y Físico	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN SALIDA DE AUTOBUSES EN RUTA	CÓDIGO: PR-OPER-06
		VERSIÓN: 00
		Página 26 de 88

1. OBJETIVO

Realizar la programación de la salida de los autobuses a ruta, acorde a la hora (pico o base) y la disponibilidad de unidades, para garantizar una frecuencia según sea el requerimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la programación de salida de autobuses de OMSA, en todos sus corredores.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Programador(a) de Rutas velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- DM-OPER-01 "Programación Horario de Autobuses en Ruta por Corredor"

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: Agosto 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Hora base: Es cuando el flujo de usuarios no presenta muchas fluctuaciones.

Hora pico: Es cuando se registran la mayor demanda de unidades en las rutas.

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Programador(a) de Ruta es responsable que todos los autobuses mantengan la frecuencia determinada y/o planificada.
- 6.2** Es responsabilidad del Programador(a) de Rutas entregar al Gerente de Operaciones el Programa de Ruta un (1) día laboral después de la fecha requerida.
- 6.3** Es responsabilidad del Programador(a) de Rutas elaborar Programación Horarios de Ruta de actividades fuera de la programación normal, requerida por la Gerencia de Operaciones.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Director(a) de Operaciones	7.1 Solicita Programación Horarios de Ruta.
Programador(a) de Ruta	7.2 Estudia la ruta, distancia por donde va a transitar el autobús, el tiempo de recorrido y demoras para horas pico y base. 7.3 Verifica la cantidad de paradas, tiempo de abordaje de pasajeros. 7.4 Realiza recorrido de la ruta en horas pico y base observando el flujo de pasajeros.
Programador de Ruta	7.5 Calcula la frecuencia de salida de los autobuses por día de semana, tomando en cuenta la distancia del corredor, el tiempo en que se recorre, la velocidad y la falta de vehículos a utilizar.
Programador de Ruta	7.6 Elabora el Programa de Ruta DM-OPER-01 en la computadora y entrega original al Gerente de Operaciones para su aprobación. 7.6.1 En caso de recibir correcciones desde la Gerencia de Operaciones, la realiza e imprime nuevamente el documento. 7.7 Envía copias de la Programación a Asistente de la Gerencia de Operaciones, Encargado(a) de Despacho y mantiene en archivo una copia.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO PARQUEO DE AUTOBUSES Y TRANSPORTE DEL PERSONAL DE RUTA	CÓDIGO: PR-OPER-07
		VERSIÓN: 00
		Página 29 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para organizar los autobuses en los estacionamientos disponibles en cada módulo, según vayan terminando su jornada de trabajo y/o hayan sido sacados de ruta en orden, que permita un despacho fluido al día siguiente y lograr transportar a tiempo el personal que concluye su jornada laboral y los que inician cada día.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación al parqueo de los autobuses en los módulos y al transporte de los empleados (Conductores y Cajeros Abordo) al finalizar e inicio de sus labores.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Conductor(a) Parqueador velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- DM-OPER-03 "Programa Distribución Personal de Ruta".
- DM-OPER-04 "Programa Recolección Personal de Ruta".

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: 30/05/20 18	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1 Conductor(a) Parqueador debe evitar salirse del Programa de Ruta asignado.
- 6.2 Conductor(a) Parqueador es responsable de organizar los autobuses que finalizan la ruta.
- 6.3 Conductor(a) es responsable de verificar el estado del autobús antes de iniciar el recorrido.
- 6.4 Recoger y distribuir Conductores de Ruta y Cajeros Abordo, según ruta establecida por los Programas de Distribución y Recolección de Ruta.
- 6.5 Estar en el Punto de Recolección de Personal en el horario establecido

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Conductor(a) Parqueador	7.1 Se traslada a la terminal correspondiente (ver matriz de Operaciones) más tardar a las 8:00 p.m.
Conductor(a) de Planta	7.2 Se reporta al Encargado(a) de Retorno al Garaje y le solicita la llave del autobús.
Retornador(a) al Garaje	7.3 Hace entrega al Conductor(a) de Planta de la llave del autobús.

Conductor(a) de Planta	<p>7.4 Recibe llave del autobús, chequea condiciones mecánicas (aceite, coolant, gasoil) asegurándose que esté en estado óptimo.</p> <p>7.4.1 De haber inconveniente se le reporta al Encargado(a) de Mantenimiento.</p> <p>7.5 Parquea en orden los autobuses que van finalizando la ruta, de manera que queden accesibles para el próximo turno (mañana).</p> <p>7.6 Realiza recorrido de distribución del personal que finalizó la ruta, según Programa Distribución de Personal de Ruta DM-OPER-03.</p> <p>7.7 Retorna a la terminal correspondiente (ver matriz de Operaciones donde permanece hasta la hora de iniciar recogida del personal (Madrugada).</p> <p>7.8 Se dirige a los puntos de recolección del personal, según "Programa de Ruta Recolección del Personal" DM-OPER-04 y recoge personal.</p> <p>7.9 Traslada personal a la terminal correspondiente. Retorna a la terminal correspondiente y entrega llave al Coordinador de despacho matutino, bajo revisión del mismo.</p>
-------------------------------	---

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/ MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	DIRECTOR(A) PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO RETORNO DE LOS AUTOBUSES AL GARAJE	CÓDIGO: PR-OPER-08
		VERSIÓN: 00
		Página 32 de 88

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para el recibimiento de las unidades en los diferentes módulos de la institución al finalizar su turno de trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el recibimiento de las unidades pertenecientes a OMSA, asignadas a los módulos en Santo Domingo y Santiago.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Recibidor(a) de Autobús velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ PR-OPER-07 Parqueo de Autobuses y Transporte del Personal de Ruta.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Agosto 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Es responsabilidad del Recibidor(a) de Autobús inspeccionar las unidades al momento de ser recibidas por el personal de retorno al garaje.
- 6.2** Es responsabilidad del Recibidor(a) de Autobús completar el combustible a las unidades que así lo requieran, para que estén lista para su jornada del día siguiente.
- 6.3** El Encargado(a) de Retorno de los Autobuses al garaje es responsable de verificar que los autobuses cuenten con suficiente combustible para operar al día siguiente.
- 6.4** Es responsabilidad del Recibidor(a) de Autobús gestionar los lavados de las unidades que no cuenten con la higiene adecuada.
- 6.5** El Recibidor(a) de Autobús debe asegurar que todos los autobuses recibidos en las terminales estén en buen estado.
- 6.6** El Recibidor(a) de Autobús debe organizar y colocar todas las llaves en el tablero.
- 6.7** Recibidor(a) de Autobús debe entregar a los Conductores de Planta las llaves del autobús para realizar la distribución y recolección del personal (Conductores de Ruta y Cajero Abordo).
- 6.8** Es responsabilidad del Recibidor(a) de Autobús completar en el formulario FO-OPER-14 "Retorno al Garaje" la información del odómetro y pasímetro del autobús.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Recibidor(a) de Autobús	7.1 Se traslada a la terminal correspondiente a las 4:00 p.m. 7.2 Verifica los autobuses parqueados en la terminal en caso de que alguno no haya salido a operar, investiga las razones.
Conductor(a) de Autobuses	7.3 Al terminar su jornada de trabajo, hace entrega del autobús al recibidor de autobús.
Recibidor(a) de Autobús	7.4 Verifica que los autobuses recibidos estén en perfectas condiciones. 7.5 Registra pasímetro y odómetro de cada autobús en el formulario FO-OPER-14 "Retorno al Garaje".

	<p>7.5.1 En caso de detectar alguna anomalía de los autobuses recibidos llena el formulario FO-OPER-16 "Reporte de Observaciones" y lo entrega al Gerente de Servicios y Mantenimiento para canalizar la solución de las anomalías reportadas.</p> <p>7.5.2 En caso de presentarse algún autobús de la terminal opuesta, Recibidor(a) de Autobús se comunica con Gerente de Operaciones, para determinar si el autobús puede amanecer en el lugar o despacharse a la terminal correspondiente.</p> <p>7.6 Recibe los autobuses que estuvieron operando durante los turnos y los que estaban en reparación.</p> <p>7.7 Deposita y organiza las llaves según la llegada de los autobuses a la terminal.</p> <p>7.8 Da la señal al Conductor(a) de Planta / Conductor(a) de Ruta que puede proceder a parquear el autobús.</p>
Conductor(a) de Planta / Conductor(a) de Ruta	7.9 Proceden a parquear el autobús en el lugar correspondiente.
Recibidor(a) de Autobús	<p>7.10 Firma todos los formularios utilizados durante el día y los deposita en la oficina de despacho en las terminales correspondientes, los cuales son recogidos por el Compilador(a) de Datos al día siguiente.</p> <p>7.11 Entrega a los Conductores de Planta las llaves para realizar la distribución y recolección del personal de OMSA (Conductores y Cajeros Abordo), según PR-OPER-07 Parqueo de Autobuses y Transporte de Personal de Ruta.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-14	Retorno al Garaje	Físico y Digital	3 Años
FO-OPER-16	Reporte de Observaciones	Físico y Digital	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición.	División de Gestión de los Procesos	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE LOS CONTROLES	CÓDIGO: PR-OPER-09
		VERSIÓN: 00
		Página 35 de 88

1. OBJETIVO

Gestionar el cumplimiento de la programación establecida, la puntualidad del personal y corregir distorsiones en las frecuencias, originadas por factores fuera de control, para garantizar el servicio a los usuarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la coordinación de los controles en los módulos de la OMSA.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Encargados de Controles velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

N/A

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 El Encargado(a) de los Controles es responsable de velar por:

6.1.1 El buen funcionamiento de los puntos de control.

6.1.2 La puntualidad de los Controladores, Conductores y Cajeros Abordo.

6.1.3 Entrada y salida de los autobuses.

6.1.4 El cumplimiento de las funciones del personal que maneja y realiza el cobro en los autobuses.

6.1.5 El cumplimiento de la salida programada de las unidades en las horas establecidas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de los Controles	<p>7.1 Se traslada a la terminal correspondiente a las 6:00 a.m.</p> <p>7.2 Verifica la tarjeta de ruta y la frecuencia de salida de los autobuses.</p> <p>7.2.1 En caso de que los autobuses no estén operando con la frecuencia establecida en el programa de ruta, Supervisor de los Controles procede a informarle al Despachador que le dé salida a los autobuses con una frecuencia más corta hasta lograr su normalización.</p> <p>7.3 Verifica que los formularios FO-OPER-02 "Control de los Autobuses en Ruta", FO-OPER-06 "Observaciones durante el turno" (del turno # 2 del día anterior), estén correctamente llenos y lo envía a la Oficina Administrativa de OMSA para ser archivado.</p> <p>7.3.1 En caso de que la información en los formularios estén incorrectos, contacta al Controlador(a) responsable y le explica cómo debe llenarlos.</p> <p>7.3.2 Entrega formularios a los Controladores para que hagan las correcciones de lugar.</p> <p>7.4 Observa la salida y entrada de los autobuses en el control correspondiente.</p> <p>7.5 Registra inasistencia y completa los siguientes puntos del formulario FO-OPER-06 "Asistencia y Asignación Diaria de Conductores y Cajeros Abordo", y remite al</p>

	Encargado(a) de Fiscalización y Control de Servicio.
Encargado(a) de Fiscalización y Control de Servicio	7.6 Toma acción correspondiente.
Encargado(a) de los Controles	7.7 Archiva copia del formulario FO-OPER-06 "Asistencia y Asignación Diaria de Conductores y Cajero Abordo" para su control.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-02	Control de Autobuses en Ruta	Físico y Digital	3 Años
FO-OPER-06	Asistencia y Asignación Diaria de Conductores y Cajeros Abordo	Físico y Digital	3 Años
FO-OPER-16	Observaciones Durante el Turno	Físico y Digital	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición	ENCARGADO(A) DEPARTAMENTO DE CALIDAD	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO COMPILACIÓN DATOS CONDUCTORES Y CAJEROS ABORDO	CÓDIGO: PR-OPER-10
		VERSIÓN: 00
		Página 38 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para realizar la compilación de datos de los Conductores de Ruta y Cajeros Abordo con el objetivo de crear control estadísticos de las razones que producen las ausencias del personal (permisos, ausencia y licencia médica) y establecer los controles requeridos.

2. ALCANCE

Es aplicable a todos los módulos de la institución.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad de los Controladores de Autobuses velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

Ley de Función Pública 41-08.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) de Departamento de Calidad	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: 30/05/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Las licencias médicas deberán estar firmadas y aprobadas por el médico de OMSA antes de digitalizarlas en el sistema.
- 6.2** Compilador(a) de Datos es responsable de generar el reporte mensual de control de asistencia.
- 6.3** Compilador(a) de Datos deberá verificar los datos registrados en el formulario FO-OPER-24 "Relación de Cajeros Abordo y Conductores por Corredor, Control y Turno" antes de digitalizarlos en el sistema de flotilla.
- 6.4** Compilador(a) de Datos es responsable de digitar todos los días las asistencias de Conductores de Ruta y Cajeros Abordo en la parte correspondiente en el sistema de flotilla.
- 6.5** Compilador(a) de Datos es responsable de digitar las licencias médicas reportadas y realizar los traslados de Conductores de Ruta y Cajeros Abordo a otros controles y/o corredores.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Compilador(a) de Datos	7.1 Entregan cada viernes siete (7) juegos del formulario FO-OPER-24 "Relación de Cajeros Abordo y Conductores por Corredor, Control y Turno" a los Despachadores de los diferentes controles para el registro de asistencia.
Despachador(a)	7.2 Entrega a Compilador(a) de Datos el formulario FO-OPER-24 "Relación de Cajeros Abordo y Conductores por Corredor, Control y Turno" debidamente completado y ordena los formularios por fecha y por corredor.
Compilador(a) de Datos	7.3 Recibe diariamente de los Despachadores Control De Asistencia. 7.4 Abre la parte correspondiente a fiscalización de empleados en el sistema de flotilla y selecciona la parte de asistencia de empleados, digita el código correspondiente para registrar las asistencias tanto de Conductores de Ruta y Cajeros Abordo. 7.5 Digita el nombre del control, turno, ruta y la fecha del día en que se registró la asistencia en el formulario. 7.6 Coloca la leyenda correspondiente a cada empleado plasmado en la hoja de

	<p>control de asistencia en el sistema de flotilla. Ej. Vacaciones, ausencias y permisos.</p> <p>7.7 Guarda el archivo digitado y genera mensualmente un reporte de control de asistencia.</p> <p>CONTROL DE LICENCIA MÉDICA</p> <p>7.8 Abre la parte correspondiente a fiscalización de empleados en el sistema de flotilla y selecciona la parte de control de licencia médica.</p> <p>7.9 Digita nombre del empleado, motivo de la licencia médica, los días de licencia y la fecha de reintegro del empleado y guarda el archivo.</p> <p>REALIZACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE CONTROL DE ASISTENCIA</p> <p>7.10 Abre la parte correspondiente a Fiscalización y selecciona reporte mensual, el mes, corredor, control, turno y elige Conductor(a) de Ruta o Cajero Abordo dependiendo del reporte mensual que vaya a generar.</p> <p>7.11 Espera que se genere el reporte y verifica las informaciones arrojadas e imprime tres juegos. Entrega uno al Gerente de Operaciones, al Encargado de Fiscalización y Control del Servicio.</p> <p>7.12 Archiva un juego del reporte de control de asistencia para futuras consultas y evidencias.</p>
Director de Operaciones	<p>TRASLADO DE CONDUCTORES DE RUTA Y CAJEROS ABORDO A OTRO CONTROL Y/O CORREDOR</p> <p>7.13 Autoriza traslado de Conductor(a) de Ruta o Cajero Abordoa otro corredor y control, mediante el formulario FO-OPER-122 "Traslado de Choferes y Cajeros Abordo a otro Control y Corredor" y entrega a Encargado(a) de Fiscalización y Control de Servicios.</p>
Compilador(a) de Datos	<p>7.14 Abre la Sección correspondiente a fiscalización de empleados en el sistema de flotilla y selecciona la parte de traslado de Conductores de Ruta y/o Cajeros Abordo, registra el nombre de la persona que va a trasladar, control, turno y fecha en que se va a efectuar el traslado y graba el archivo.</p> <p>7.15 Archiva los formularios FO-OPER-24 "Relación de Cajeros Abordo y Conductores por Corredor, Control y Turno y FO-OPER-122 "Traslado de Choferes y Cajeros Abordo a otro Corredor / Control" para futuras consultas y evidencias.</p> <p>NOTA: Estos pasos se realizan para cada control y corredor establecido en la empresa.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-24	Relación de Cajeros Abordo y Conductores por Corredor, Control y Turno	Digital y Físico	3 Años
FO-OPER-122	Traslado de Choferes y Cajeros a otro Corredor y Control	Digital y Físico	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Agosto 2018	Primera edición	División de Gestión de los Procesos	DIRECTOR(A) DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO PARA LAVAR AUTOBUSES	CÓDIGO: PR-OPER-15
		VERSIÓN: 00
		Página 42 de 88

1. OBJETIVO

Gestionar el lavado de los autobuses de la institución, en los módulos de los diferentes corredores, para garantizar una adecuada limpieza en nuestras unidades.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde que surge la necesidad de lavar alguna unidad de la institución, hasta que la misma esta higienizada.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Operaciones, Aprobar, definir e implementar este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

4.1 FO-OPER-18 Formulario Reportes Diarios de Vehículos Lavados e Higienizados.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Operaciones	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Es Encargado del Departamento de Limpieza y Lavado de Autobuses y/o el Supervisor de Lavado, son responsable de verificar la calidad del lavado aplicado al autobús, llenar el FO-OPER-18, Formulario Reportes Diarios de Vehículos Lavados e Higienizados, si el trabajo cumple los requerimientos de calidad especificados en dicho formulario procede a firmarlo.
- 6.2** El Conductor(a) de Ruta es responsable de colocar su autobús en "fila" para ser lavado.
- 6.3** El Operador(a) de la máquina automática de lavado es responsable de ejecutar y dirigir el lavado exterior del autobús
- 6.4** Los Terminadores de Lavado son responsables de lavar las partes internas del autobús y aquellas partes externas que resultan inaccesibles a la máquina automática de lavado.
- 6.5** Los autobuses serán lavados de acuerdo al orden de llegada al área de lavado.
- 6.6** El Operador(a) de la Máquina Automática de lavado deberá garantizar que exista una cantidad suficiente del material gastable en STOCK.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Conductor(a) de Autobús	7.1 Se presenta con el autobús a área de lavado.
Conductor(a) del Área de Lavado	7.2 Indica al Conductor de Ruta colocar autobús en la fila, y entregarle las llaves del autobús. 7.3 Aborda al autobús y lo coloca al principio de las guías de la máquina automática de lavado.
Operador de la Máquina Automática de Lavado	7.4 Procede al lavado de la parte exterior del autobús.
Terminadores de Lavado	7.5 Proceden a lavar las partes interiores del autobús y aquellas partes externas que no fueron lavadas por la máquina automática de lavado.
Conductor(a) de	7.6 Entrega la llave del autobús al conductor de ruta correspondiente quien Verifica la

Lavado	calidad del trabajo.
Conductor(a) de Ruta	<p>7.7 En caso de que la calidad del lavado no concuerde con la especificada en FO-OPER-18, devuelve el autobús a los terminadores de lavado (sin llenar ni firmar dicho formulario), para corregir los defectos encontrados. De lo contrario, continua con 7.7.</p> <p>7.8 Llena y firma FO-OPER-18 Reportes Diarios de Vehículos Lavados e Higienizados y entrega al Operador(a) de Máquina Automática de Lavado; luego aborda su autobús y se dirige a cubrir su ruta normal de trabajo.</p> <p>7.9 Recibe del conductor de ruta el formulario (FO-OPER-0018) y entrega formulario al Encargado(a) de y/o supervisor de lavado para su Control y archivo.</p>
Operador(a) de Máquina Automática de Lavado	

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-OPER-18	Formulario Reportes Diarios de Vehículos Lavados e Higienizados	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera Edición	Departamento Calidad en la Gestión	Director(a) De Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN VEHÍCULOS AVERIADOS EN TALLER DESABOLLADURA Y PINTURA	CÓDIGO: PR-MAVE-11
		VERSIÓN: 00
		Página 45 de 88

1. OBJETIVO

Gestionar la recepción de vehículos averiados en el Taller de Desabolladura y Pintura de la institución, para asegurar el control y las priorizar las unidades recibidas según sea la característica de cada unidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde que en el área de mantenimiento se presenta la necesidad de reparar una unidad, hasta es entregada desabollada y pintada por el área de Desabolladura y pintura.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Dirección de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Taller de Desabolladura y Pintura velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

4.1 FO-MAVE-20 Formulario de Control de Autobuses en Reparación.

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 6.1 Para dar formal entrada a un vehículo averiado al Taller Desabolladora y Pintura, se deberá contar con la orden escrita de trabajo aprobada por el Director de Mantenimiento Vehicular.
- 6.2 Se deberá verificar que las averías reportadas en la orden recibida del chofer, coincidan con las detectadas en el vehículo, luego de un chequeo minucioso realizado por el Encargado del Taller Desabolladura y Pintura.
- 6.3 Encargado(a) del Taller Desabolladora y Pintura es responsable de realizar Chequeo general al vehículo averiado antes de recibirlo.
- 6.4 Es responsable de recibir llaves del vehículo averiado de parte del chofer.
- 6.5 Verificar con el Director de Mantenimiento Vehicular la orden de trabajo entregada por el chofer

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Conductor(a)	Entrega vehículo averiado junto con la descripción del problema registrado en Control de Autobuses en Reparación FO-MAVE-20.
Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura	7.1 Recibe del chofer el vehículo averiado, junto con la descripción del problema registrado en el Formulario de Control de Autobuses en Reparación FO-MAVE-20.
Encargado del Taller	7.2 Realiza chequeo del vehículo averiado con la finalidad de verificar su estado físico y confirmar lo descrito en el Formulario. 7.3 Confirma orden recibida comunicándose con el Director de Mantenimiento Vehicular. 7.4 En caso de que el Director de Mantenimiento Vehicular le informe que no emitió dicha orden, Encargado del Taller evalúa el vehículo, y si requiere alguna reparación, obtiene aprobación del Director de mantenimiento Vehicular, le da entrada formal al Taller y registra la descripción del problema en el formulario. 7.5 Recibe llaves del vehículo averiado y solicita al chofer firme formulario y le da formal entrada al taller.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-20	Control de Autobuses en Reparación	Físico / Digital	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA LA FABRICACIÓN DE PIEZAS EN METAL	CÓDIGO: PR-MAVE-12
		VERSIÓN: 00
		Página 48 de 88

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para elaboración de piezas en metal en el Taller de Desabolladora y Pintura.

2. ALCANCE

Desde que surge la necesidad de fabricar una pieza hasta que se instala en el autobús.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Taller de Desabolladura y Pintura velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- IT-MAVE-02 Instructivo para desmontar piezas en vehículos.
- IT-MAVE-05 Instructivo para montar piezas en vehículos.
- FO-MAVE-20 Formulario Control de Autobuses en Reparación.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Antes de empezar a elaborar una pieza se deben haber tomado todas las medidas a la pieza original, y tener un modelo en cartulina y a tamaño natural de la misma.

6.2 Antes de proceder a montar la pieza, esta deberá ser chequeada minuciosamente por el Encargado del Taller.

3.1 El Encargado del Taller de Desabolladura y Pintura es responsable de evaluar la Avería de la pieza y, si es necesario, ordenar la elaboración de otra similar a esta.

3.2 Es responsable de supervisar todo el proceso de elaboración de la pieza y ofrecer soporte técnico durante el mismo.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) Taller	7.1 Recibe las medidas de la pieza averiada, las registra en FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación y ordena al(los) Técnico(s) disponible(s) su desinstalación.
Técnicos(as) del Taller de Desabolladura y Pintura	7.2 Desmontan piezas dañadas del vehículo según IT-MAVE-02 Instructivo para desmontar piezas.
Técnicos(as)	7.3 Hace una réplica de la pieza averiada. 7.4 Procede a construir la pieza. 7.5 Instalan la pieza construida según IT-MAVE-05 Instructivo para montar piezas. 7.6 Procede a pintar la pieza. 7.7 Realiza un chequeo a la pieza pintada y montada en su lugar, completa formulario y archiva para su control.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-20	Formulario Control de Autobuses en Reparación	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Tecnico de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA LA FABRICACIÓN PIEZAS FIBRA DE VIDRIO	CÓDIGO: PR-MAVE-13
		VERSIÓN: 00
		Página 51 de 88

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la elaboración de piezas en fibra de vidrio en el Taller de Desabolladora y Pintura.

2. ALCANCE

Desde que surge la necesidad de fabricar una pieza hasta que se instala en el autobús.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Taller de Desabolladura y Pintura velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- IT-MAVE-02 Instructivo para desmontar piezas averiadas.
- IT-MAVE-03 Instructivo para preparar molde de fibra de vidrio.
- IT-MAVE-04 Instructivo para fabricar piezas en fibra de vidrio.
- IT-MAVE-05 Instructivo para montar piezas en vehiculo.
- IT-MAVE-06 Instructivo para fabricar de "Gelcoat".

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** El Encargado(a) de Taller de Desabolladura y Pintura debe velar:
 - 6.1.1** Por la existencia en Almacén de suficiente cantidad de material gastable.
 - 6.1.2** Por mantener los materiales y equipos en orden (un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar).
 - 6.1.3** Por mantener los moldes limpios y secos.
 - 6.1.4** Por ejecutar todo proceso de fabricación de manera ordenada (paso a paso).
- 6.2** Todo el personal del Taller de Desabolladura y Pintura es responsable de desinstalar la pieza que se va a construir, así como de la instalación al finarla.
- 6.3** Es responsabilidad del Técnico(a) Maestro y de los Técnicos(as) de Fibra de Vidrio la construcción de la pieza.
- 6.4** El Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura es responsable de supervisar la operación desde su inicio hasta su final.

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) Taller	7.1 Recibe de Desabolladura y Pintura, da la orden al Técnico(a) Maestro de Fibra de Vidrio sobre la pieza que va a ser desinstalada y sustituida mediante el FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación.
Técnico(a) Maestro	7.2 Informa al Técnico(a) de Fibra de Vidrio desinstalar la pieza dañada del vehículo según IT-MAVE-02 Instructivo para desmontar piezas.
Técnico(a) de Fibra de Vidrio	7.3 Coloca molde de pieza a fabricar en lugar de trabajo y proceder a su preparación, según IT-MAVE-03 Instructivo para preparar molde de fibra de vidrio. 7.4 Colocar los materiales que serán usados en la elaboración de la pieza (Gelcoat, resina, fibras, catalizador, tinner, separador, cabocil, etc.), según IT-MAVE-06 Instructivo para fabricación de "Gelcoat" 7.5 Procede a elaborar la pieza siguiendo el Instructivo para fabricar piezas en fibra de vidrio IT-MAVE-04. 7.6 Instala la pieza en su lugar según IT-MAVE-05 Instructivo para montar piezas en vehículos. 7.7 Completa FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación y entrega al Encargado(a) de Taller para su control y archivo.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-20	Formulario Control de Autobuses en Reparación	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE PIEZAS AVERIADAS	CÓDIGO: PR-MAVE-14
		VERSIÓN: 00
		Página 54 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para desinstalar, reparar e instalar las piezas averiadas de los vehículos que llegan al Taller de Desabolladura y Pintura.

2. ALCANCE

Desde que surge la necesidad del reparar una pieza hasta que la unidad ya esté arreglada.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Taller de Desabolladura y Pintura velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ IT-MAVE-02 Instructivo para desmontar piezas averiadas.
- ✓ IT-MAVE-05 Instructivo para montar piezas.
- ✓ FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación.

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Es responsabilidad de todos los Técnicos(as) del Taller de Desabolladura y Pintura colaborar con la desinstalación e instalación de las piezas de las unidades de OMSA a reparar.
- 6.2** Los Desabolladores son responsables de corregir las deformaciones físicas que pudiera tener la pieza averiada.
- 6.3** Los Técnicos(as) de Fibras de Vidrio son responsables de construir aquellos componentes de fibra de vidrio que por su estado, resultan inutilizables en la pieza.
- 6.4** Los Técnicos(a) de Pintura son responsables de pintar la pieza, luego de que los desabolladores la hayan realizado.
- 6.5** El Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura es responsable de supervisar todas las operaciones.
- 6.6** Es responsabilidad del Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura revisar la pieza reparada para validar si debe ser instalada.
- 6.7** Todo el personal del Taller es responsable de mantener los materiales usados en orden (un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar).
- 6.8** El Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura debe garantizar la existencia en "stock" de los materiales usados en el proceso.
- 6.9** El Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura debe velar por que la ejecución de los trabajos deben ser realizados en el área del Taller.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura	7.1 Evalúa la avería de la pieza que será reparada y registra informaciones en FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación.
Técnico(a)	7.2 Procede a desinstalar la pieza averiada según IT-MAVE-02 Instructivo para desmontar piezas.
Desabollador(a)	7.3 Coloca sus herramientas de trabajo al lado de la pieza que será desabollada (gato hidráulico, mandarina, martillos, etc.). 7.4 Procede a desabollar la pieza 7.5 Entrega la pieza desabollada a los pintores.

Técnico(a) Pintor	7.6	Proceden a pintar la pieza.
Técnico(a)	7.7	Recibe la pieza pintada e instalada en el vehículo según IT-MAVE-05 Instructivo para montar piezas.
Encargado(a) del Taller de Desabolladura y Pintura	7.8 7.8.1 7.9	Chequea que la pieza esté correctamente instalada. En caso de que la pieza no esté montada de acuerdo a los parámetros estipulados en FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación, envía a los Técnicos(as) a volver a instalar la pieza. Completa formulario y archiva para su control.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-20	Formulario Control de Autobuses en Reparación	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO REPARACIÓN NEUMÁTICOS AVERIADOS	CÓDIGO: PR-MAVE-16
		VERSIÓN: 00
		Página 57 de 88

1. OBJETIVO

Describir los pasos seguidos en la reparación de los neumáticos averiados en el Taller de Reparación de la sección de servicios complementarios.

2. ALCANCE

Desde que surge la necesidad de reparar un neumático de alguna unidad de la OMSA hasta que ya esté instalada como corresponde.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Talleres, velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ IT-MAVE-11 Instructivo para tapar pinches.
- ✓ IT-MAVE-01 Instructivo para desmontar neumáticos.
- ✓ IT-MAVE-07 Instructivo para montar neumáticos.
- ✓ IT-MAVE-08 Instructivo para reparar neumáticos.
- ✓ IT-MAVE-09 Instructivo para armar neumáticos.
- ✓ FO-MAVE-11 Reportes de trabajos Gomereros.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

IT: Instructivo de Trabajo.

MAVE: Mantenimiento Vehicular.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Es responsabilidad del Encargado(a) de Talleres ordenar los trabajos que se realizarán, así como de supervisar todo el proceso.
- 6.2** Los Gomeros(as) y los Mecánicos(as) son responsables de desmontar y montar los neumáticos averiados.
- 6.3** Los Gomeros son responsables de reparar los neumáticos averiados, según le sea ordenado.
- 6.4** El personal del Taller de Recuperación debe asegurarla existencia suficiente de material gastable.
- 6.5** Toda reparación debe ser verificada y aprobada por el Encargado(a) de Servicios Complementarios, previa entrega.
- 6.6** Todos los trabajos deben ser ejecutados guardando las normas de seguridad industrial adecuadas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de Talleres	7.1 Recibe solicitud verbal de reparación de neumáticos y complementa FO-MAVE-11 Reportes de trabajos Gomeros. 7.2 Informa a Gomero(a) del Taller de Recuperación sobre autobús con neumáticos averiados a la vez que ordena desmontarlo.
Gomero(a) designado	7.3 Procede a desmontar el neumático averiado según IT-MAVE-01 Instructivo para desmontar neumáticos averiados. 7.4 Traslada el neumático averiado al Taller de Recuperación.
Gomero(a) designado	7.5 "Enciende" el compresor de aire y coloca los materiales de trabajo cerca del lugar donde reparara el neumático. 7.6 Desarma el neumático según IT-MAVE-08 Instructivo para reparar neumáticos. 7.7 Procede a tapar el pinche según IT-MAVE-11 Instructivo para tapar pinches.

	<p>7.8 Arma el neumático según IT-MAVE-09 Instructivo para armar neumáticos.</p> <p>7.9 Procede a montar el neumático reparado en la unidad a la cual pertenece el mismo, según IT-MAVE-07 Instructivo para montar neumáticos.</p>
Encargado(a) de Servicios Complementarios	<p>7.10 Revisa el trabajo verificando la calidad del mismo contra lo especificado en FO-MAVE-11 Reporte de trabajos gomeros, aprobándolo o rechazándolo según dicha evaluación. Aprueba, continua en 7.11; rechaza, siguiente paso.</p> <p>7.10.1 En el caso de que el Encargado(a) de Servicios Complementarios rechace el trabajo, el neumático será devuelto al Gomero(a) que realizó la reparación para, si el neumático aun sirve, volverlo a reparar.</p> <p>7.11 Completa y firma formulario, archivándolo para su control y análisis.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-11	Formulario Reporte de Trabajos Gomeros	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera Edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA SOLDADURA PIEZAS METÁLICAS	CÓDIGO: PR-MAVE-17
		VERSIÓN: 00
		Página 60 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo el proceso de soldadura de piezas metálicas en el taller de recuperación, de acuerdo a la Nomas y Políticas de Calidad Vigente.

2. ALCANCE

Desde que surge la necesidad de soldar una pieza de metal hasta que se le da terminación.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular, definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Talleres velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ IT-MAVE-10 Instructivo para la soldadura por arco eléctrico.
- ✓ FO-MAVE-20 Formulario Control de Autobuses en Reparación.

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

MAVE: Mantenimiento Vehicular

IT: Instructivo de Trabajo

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** El Encargado(a) de Talleres es responsable de ordenar y supervisar todos los trabajos de soldadura.
- 6.2** Los Soldadores son responsables de ejecutar los trabajos dentro de los parámetros de calidad y tiempo de entrega especificados.
- 6.3** Tanto la maquina soldadora, como los cables y polos o "clavijas", deberán colocarse en lugar bien seco.
- 6.4** Al ejecutar trabajos de soldadura, siempre se deberán usar guantes de tela gruesa, careta, ropa adecuada y botas.
- 6.5** Es responsabilidad del Encargado(a) de esta Sección mantener materiales gastables en inventario.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Soldador(a)	<p>7.1 Recibe orden de trabajo con las especificaciones de la pieza o equipo que será elaborada o reparada a través de FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación.</p> <p>7.2 Traslada la maquina soldadora al lugar de trabajo, lo conecta y ajusta la corriente al valor requerido, de acuerdo al tipo de soldadura que será aplicada.</p> <p>7.3 Coloca los materiales de trabajo cerca de la pieza y de la máquina.</p> <p>7.4 Procede a soldar la pieza según IT-MAVE-10 Instructivo para la soldadura por arco eléctrico.</p>
Encargado(a) de la Sección	<p>7.5 Chequea el trabajo realizado, verifica que la calidad del mismo coincida con la especificada en el formulario de FO-MAVE-20 Control de Autobuses en Reparación; si es así lo firma.</p> <p>7.5.1 En caso de que la calidad del trabajo no coincida con la especificada en dicho formulario, ordena las correcciones de lugar sin firmar formulario.</p> <p>7.6 Entrega pieza reparada o fabricada a quien ordenó el trabajo y solicita la firma de recibo conforme en el formulario.</p>

Soldador(a)	7.7 Entrega formulario al Encargado(a) de taller de soldadura, quien mantiene en archivo para su control y archivo.
--------------------	--

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-20	Formulario Control de Autobuses en Reparación	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera Edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA REPARACIONES DIVERSAS	CÓDIGO: PR-MAVE-18
		VERSIÓN: 00
		Página 63 de 88

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la reparación/rehabilitación de equipos diversos en el Taller de Recuperación de la Sección de Servicios Complementarios.

2. ALCANCE

Es aplicable desde que surge la necesidad de reparar o rehabilitar algún equipo hasta que funcione adecuadamente.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Servicios y Mantenimiento definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Sección velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ Norma ASME
- ✓ Norma ASTM
- ✓ Norma ANSI
- ✓ Norma API
- ✓ FO-MAVE-07 Formulario de reparaciones mecánicas.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Todos los equipos reparados deben ser probados en presencia del Encargado(a) de Talleres antes de ser entregados.
- 6.2** En la ejecución de los trabajos de reparación de los equipos se deben tomar en cuenta, en la medida de lo posible, las normas que rigen cada actividad realizada (ASME, ASTM, ANSI, API, etc.).
- 6.3** Los Técnicos(as) designados para reparar el equipo averiado son responsables de los trabajos, así como de verificar el buen funcionamiento de los equipos reparados, antes de realizar la entrega.
- 6.4** El Encargado(a) de Servicios Complementarios es responsable de reportar mensualmente los trabajos realizados mediante informe Director de Mantenimiento Vehicular.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Director(a) de Servicios y Mantenimiento	7.1 Informa (verbalmente) al Encargado(a) de Talleres el equipo que será sometido a reparación.
Encargado(a) de Talleres	7.2 Toma los datos técnicos del equipo que será reparado, tomando notas en FO-MAVE-07 Formulario de reparaciones mecánicas.
Técnico(a)	7.3 Transporta el equipo averiado al taller de recuperación, si es necesario. 7.4 Destapa el equipo averiado. 7.5 Procede a localizar la falla. Si tiene inconvenientes en localizar la falla, solicita ayuda al Encargado(a) de Sección.
Encargado(a) de Sección	7.6 Se integra al trabajo, ayudando a la localización de la falla. 7.7 Gestiona en el Almacén de Repuestos los materiales necesarios para corregir la falla, llenando FO-MAVE-21 Formulario solicitud de piezas.
Técnico(a)	7.8 Lleva los materiales recibidos de Almacén al Taller de Recuperación donde será ejecutada la labor de reparación. 7.9 Procede a corregir la falla que ocasionó la avería, continua en 7.11. De lo contrario, contacta al Encargado(a) de Sección, continua en 7.10.

Encargado(a) de la Sección	<p>7.10 Se une al equipo de Técnicos y asesora en la resolución del problema.</p> <p>7.11 Somete el equipo al proceso de prueba y puesta en marcha.</p> <p>7.12 Procede a completar y firmar el FO-MAVE-07 Formulario Reparaciones Mecánicas.</p>
Técnico(a)	<p>7.13 Hace entrega del equipo ya reparado al departamento que solicitó su reparación y solicita que este le firme como recibido en FO-MAVE-21 Formulario Reparaciones Mecánicas.</p> <p>7.13.1 En el caso de que la reparación se haya realizado en el Taller de Recuperaciones, transporta el equipo al lugar donde indique responsable del departamento que solicitó su reparación.</p>
Encargado(a) de la Sección	<p>7.14 Esboza al final de mes un "Informe sobre actividades mensuales", basándose en las informaciones descritas en FO-MAVE-21 Formulario Reparaciones Mecánicas y lo entrega al Director(a) de Servicios y Mantenimiento.</p> <p>7.15 Mantiene en archivo FO-MAVE-07 para su control y análisis.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-07	Formulario Reparaciones Mecánicas.	Físico / Digital	3 años
FO-MAVE-21	Formulario de Solicitud de Piezas.	Físico / Digital	3 años
N/A	Informe sobre actividades mensuales	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y/O PREVENTIVO	CÓDIGO: PR-MAVE-19
		VERSIÓN: 00
		Página 66 de 88

1. OBJETIVO

Gestionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades de la institución, para garantizar que se mantengan en condiciones adecuadas, al momento de salir a ruta a brindar el servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que se elabora la planificación semanal de mantenimiento preventivo a los autobuses de OMSA hasta que son despachados del taller.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Encargado(a) de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ ISO 9001-2015 clausula 7.1.3 Infraestructura
- ✓ DM-MAVE-01 Chequeos correspondientes al 2do. Mantenimiento Preventivo
- ✓ DM-MAVE-02 Chequeos correspondientes al 3er. Mantenimiento Preventivo
- ✓ DM-MAVE-03 Chequeos correspondientes al 4to. Mantenimiento Preventivo
- ✓ DM-MAVE-04 Chequeos correspondientes al 5to. Mantenimiento Preventivo
- ✓ DM-MAVE-05 Chequeos correspondientes al 6to. Mantenimiento Preventivo
- ✓ DM-MAVE-07 Chequeos correspondientes al 7mo. Mantenimiento Preventivo
- ✓ FO-MAVE-23 Formulario Entrega de llaves.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Es responsabilidad del Encargado(a) de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Dirección de Mantenimiento Vehicular elaborar semanalmente la programación de los autobuses que deberán ser sacados de ruta con el objetivo de realizarles mantenimiento preventivo.
- 6.2** Es responsabilidad del Encargado(a) de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo enviar la Programación de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo a la Dirección de Operaciones, vía la Dirección de Servicios y mantenimiento, a más tardar los días jueves de cada semana en horas de la mañana.
- 6.3** Es responsabilidad del Coordinador(a) de Despacho, que los autobuses incluidos en la Programación de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo, sean llevados al Taller de Mantenimiento correspondiente, luego de dar su primera vuelta.
- 6.4** Es responsabilidad del Asistente del Director(a) de Mantenimiento Vehicular guardar y controlar las llaves de los autobuses que estén para reparaciones mecánicas y destinadas al Taller de Desabolladura y Pintura.
- 6.5** El primer Mantenimiento Preventivo ("De Garantía") a los autobuses de la institución deben ser realizado por la empresa suplidora de los mismos.
- 6.6** El número de autobuses que serán sometidos al Primer Mantenimiento Preventivo diariamente no debe ser mayor a cinco (5).
- 6.7** El número de autobuses que serán sometidos diariamente a los procesos de Mantenimiento Preventivo subsiguientes (2do, 3ero, etc.) no debe ser mayor a ocho (8).

- 6.8** Supervisor(a) de Talleres responsable de autorizar el traslado de los autobuses al Taller de Mantenimiento, por los conductores asignados para tales fines.
- 6.9** Los autobuses que estén en espera para ser sometidos a mantenimiento preventivo y/o correctivo deben ser parqueados únicamente en el Taller de Mantenimiento.
- 6.10** El Conductor(a) de Mantenimiento sólo podrá trasladar los autobuses desde el Parqueo de Mantenimiento hasta el lugar donde será ejecutada la labor de mantenimiento y viceversa.
- 6.11** A todos autobuses que sea sacado de ruta, para ser enviado a mantenimiento, se le deberá colocar el LETRERO que indique que el autobús en cuestión está "Fuera de Servicio", y la causa de este estado (Reparaciones Mecánicas, Desabolladura y Pintura, etc.)
- 6.12** Los Mecánicos(as) de Turno deben realizar los trabajos de mantenimiento atendiendo las siguientes directrices, según aplique:
 - 6.12.1**DM-MAVE-02 Chequeos correspondientes al 2do. Mantenimiento Preventivo.
 - 6.12.2**DM-MAVE-02 Chequeos correspondientes al 3er. Mantenimiento Preventivo.
 - 6.12.3**DM-MAVE-03 Chequeos correspondientes al 4to.Mantenimiento Preventivo.
 - 6.12.4**DM-MAVE-04 Chequeos correspondientes al 5to. Mantenimiento Preventivo.
 - 6.12.5**DM-MAVE-05 Chequeos correspondientes al 6to. Mantenimiento Preventivo.
 - 6.12.6**DM-MAVE-07 Chequeos correspondientes al 7mo. Mantenimiento Preventivo.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	<p>7.1 Elabora cada miércoles la Programación Semanal de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de los autobuses.</p>
Director(a) de Mantenimiento Vehicular	<p>7.2 Revisa la Programación Semanal de Mantenimiento Correctivo y/o preventivo.</p> <p>7.2.1 En caso de no estar de acuerdo en alguna parte de dicha programación, la devuelve al Encargado(a) de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo con las observaciones de lugar, para que efectúe los cambios necesarios.</p> <p>7.3 Envía la Programación Semanal de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo al Director(a) de Operaciones y al Encargado(a) de Módulo correspondiente a más tardar los jueves en la mañana, para su conocimiento y cumplimiento efectivo.</p>

Inspector(a) de Mantenimiento	7.4 Se comunica diariamente con el Coordinador de Despacho y le indica enviar el (los) autobús(es) correspondiente(s) al Taller de Mantenimiento, luego que estos hayan realizado su primera vuelta (los que estén para Mantenimiento Preventivo).
Supervisor(a) de Taller	7.5 En aquellos controles donde no hayan Inspectores de Mantenimiento, se comunica con el Coordinador de Despacho y le solicita enviar los autobuses programados para el Mantenimiento Preventivo.
Coordinador(a) de Despacho	7.6 Cierra Pasímetro de dicha unidad, anota ficha en formulario "Entrega de llaves Operaciones-Mantenimiento" FO-MAVE-23 y la envía ("fuera de ruta") con el Conductor de Ruta al Taller de Mantenimiento.
Conductor(a) de Ruta	<p>7.7 Traslada y estaciona autobús en el Taller de Mantenimiento.</p> <p>7.8 Hace entrega del autobús al Supervisor(a) de Taller dejándole las llaves colocadas y el autobús apagado.</p> <p>7.9 Coloca al autobús LETRERO indicando el estado "Fuera de Servicio" en las siguientes partes:</p> <p>7.9.1 Uno en la parte frontal del autobús (por dentro y contra el panel del conductor)</p> <p>7.9.2 Uno contra el cristal delantero</p> <p>7.9.3 Uno contra el cristal trasero.</p>
Mecánico(a) de Turno	7.10 Ejecutan el mantenimiento (correctivo / preventivo) en dicho autobús según aplique.
Técnicos(as) de Taller	7.11 Aplican todos los procedimientos e instructivos que apliquen, según diagnóstico.
Supervisor(a) de Taller / Encargado(a) de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	7.12 En el mismo lugar donde fue atendido el autobús, revisan el trabajo ejecutado sobre el mismo y, de no encontrar ninguna anomalía, lo entrega al Conductor de Ruta. Si encuentra alguna anomalía, continuar en el 7.15
Conductor(a) de Ruta	<p>7.13 Realiza los chequeos de rutina al autobús, coloca el No. de ficha del mismo en el FO-MAVE-23 formulario entrega de llaves (original), Retira letreros de "Fuera de Servicio" y sale a realizar su ruta. Continuar en el 7.16.</p> <p>7.14 De encontrar alguna anomalía en el estado del autobús, se comunica inmediatamente con el Controlador de Ruta y le reporta el caso, sin retirar los letreros de "Fuera de Servicio", este debe comunicarlo al Supervisor(a) de Mantenimiento o en su ausencia, al Mecánico(a) de Turno.</p>
Asistente de Servicios y Mantenimiento	7.15 Después que todos los autobuses que estaban "FUERA DE SERVICIO" hayan sido despachados, al final de la jornada diaria de trabajo, hace entrega al Encargado(a) de Operaciones de Turno de la Dirección de Operaciones, FO-MAVE-23 Entrega de llaves (original), debidamente llenado y firmado, conservando copias del mismo para archivo y posterior análisis.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-23	Formulario Entrega de Llaves de Autobuses	Físico / Digital	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Técnicos de Calidad	Director(A) De Planificación Y Desarrollo

	ASIGNACIÓN DE TRABAJOS DE REPARACIÓN DE AUTOBUSES EN TALLERES FUERA DE LA INSTITUCIÓN	CÓDIGO: PR-MAVE-20
		VERSIÓN: 00
		Página 71 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la contratación de servicios de reparación de los autobuses averiados y que no se puedan realizar en los talleres propios de la institución.

2. ALCANCE

Desde selección del taller precalificado del listado de suplidores, hasta la recepción del autobús reparado, por la comisión técnica de la institución.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones de servicios del Estado.
- ✓ FO-MAVE-07 Reparaciones Mecánicas.

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo
Fecha: Septiembre 2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Para la contratación de servicios externos en la reparación de unidades averiadas, siempre se preferirán aquellas empresas (talleres) con las cuales la OMSA posea acuerdos de servicio debidamente formalizados y notariados y que pertenezcan al **Listado De Talleres Precalificados** de la OMSA elaborado a tales fines por el Sub-Director(a) Técnico y aprobado por el Director(a) General.
- 6.2** Es responsabilidad del Director(a) Administrativo velar por el cumplimiento de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de los Servicios del Estado en todo el proceso.
- 6.3** Para la asignación de trabajos a las empresas (talleres), se usará como criterio básico todo lo establecido en la Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones de servicios del Estado y el decreto puente No. 066-06.
- 6.4** Es responsabilidad de la Comisión Técnica (Conformada de Acuerdo a la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Servicios del Estado y el Decreto Puente No.066-06) de la OMSA, evaluar las empresas (talleres) que oferten sus servicios verificando que estos cumplan con los requisitos de:
 - 6.4.1** Equipamiento adecuado
 - 6.4.2** Personal debidamente calificado
 - 6.4.3** Espacio suficiente
 - 6.4.4** Capacidad de respuesta
 - 6.4.5** Garantías en los servicios ofertados

NOTA: Estos talleres pasarán a formar parte del "Listado de Talleres Precalificados" de la OMSA.

- 6.5** Es responsabilidad del Director(a) Mantenimiento Vehicular verificar que siempre que se envíen autobuses y/o piezas a reparar fuera de la institución es porque no pueden ser reparados en los talleres propios de la OMSA.
- 6.6** Director(a) Mantenimiento Vehicular debe velar por la calidad y funcionamiento de los autobuses que son reparados fuera de los talleres propios, debe ser debidamente evaluado por una comisión técnica formada para tales fines.

- 6.7** Es responsabilidad del Director(a) Financiero gestionar el pago correspondiente a la reparación, una vez haya recibido la factura correspondiente, la orden de reparación y el presupuesto y/o cotización elaborada por la Sub Dirección Técnica.
- 6.8** Es responsabilidad del Encargado de Seguridad de la institución velar porque todo autobús y/o pieza que necesiten salir de la institución para fines de reparación esté acompañado de su correspondiente Orden de Salida y Orden de Trabajo.
- 6.9** El Departamento de Compras es la única dependencia de la institución autorizada a contactar los posibles talleres que serán contratados, así como a emitir la correspondiente Orden de Compras /Servicios.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p>Encargado(a) Mantenimiento de Módulo Correspondiente</p>	<p>7.1 Recibe el autobús averiado de parte del Conductor(a).</p> <p>7.2 Procede con la evaluación técnica del autobús averiado, para verificar el estado del mismo.</p> <p>7.3 Comunica a la Dirección de Mantenimiento Vehicular, mediante los medios disponibles, sobre las condiciones del autobús averiado. Si se puede reparar dentro en taller propio de la institución procede a enviar dicho autobús al taller donde será reparado (taller mecánico, taller de pintura-desabolladora o fibra), de lo contrario, continua en 7.4.</p>
<p>Director(a) de Mantenimiento Vehicular</p>	<p>7.4 Ordena al Encargado(a) de Mantenimiento de dicho modulo el traslado del mismo al parqueo correspondiente.</p>
<p>Encargado(a) Mantenimiento de Módulo Correspondiente</p>	<p>7.5 Procede a llenar el FO-MAVE-07 Reparaciones Mecánicas y ordena enviar el autobús a los talleres de la institución.</p>
<p>Conductor(a)</p>	<p>7.6 Traslada autobús averiado al parqueo de la institución, o de los talleres, según sea el caso.</p> <p>Nota: Si las condiciones del autobús son tales que no pueda moverse por medios propios, el Director(a) de Mantenimiento Vehicular procede a la contratar servicios de grúa. En todo caso siempre debe estar presente en el proceso de traslado del autobús, una persona que pertenezca a la institución.</p> <p>7.7 Estacionar el autobús averiado en el parqueo de la institución, depositando FO-</p>

	MAVE-07 Reparaciones Mecánicas en la Dirección de Mantenimiento Vehicular.
Director(a) de Mantenimiento Vehicular	7.8 Recibe FO-MAVE-07 Reparaciones Mecánicas y lo remite al Sub-Director(a) Técnico, el cual procede a revisar el Listado de Empresas (talleres) pre-calificados y disponibles para el tipo de trabajo que amerite el autobús averiado.
Sub Director(a) Técnico	7.9 Revisa presupuesto y/o cotización remitida por los talleres interesados en la reparación del autobús, anexándole al expediente correspondiente y remitiendo al Director(a) Administrativo. 7.10 En conjunto con el Director(a) de Mantenimiento Vehicular escogen del Listado de Talleres precalificados de la OMSA, la empresa (taller) donde será realizado el trabajo al autobús averiado.
Director(a) Administrativo	7.11 Revisa el expediente correspondiente y, de encontrarlo todo correcto, lo remite al Departamento de Compras, si no, al Sub Director(a) Técnico.
Encargado(a) de Compras	7.12 Emite la correspondiente Orden de Compras/Servicios a favor del taller que indique el expediente ya remitido a la Comisión de Compras, para su conocimiento y/o aprobación.
Comisión de Compras	7.13 Aprueba y la envía al Director(a) Administrativo.
Director(a) Administrativo	7.14 Remite expediente al Sub Director(a) Técnico.
Sub-Director(a) Técnico	7.15 Envía comunicación a la Unidad de Auditoría Interna y al Encargado(a) de Seguridad de la institución notificando la descripción del autobús averiado y el taller seleccionado para su reparación.
Director(a) de Mantenimiento Vehicular	7.16 Envía autobús averiado al taller seleccionado para su reparación, debidamente acompañado de su correspondiente Orden de Salida, Orden de Trabajo y Orden de Compras/Servicios debidamente aprobada por la Comisión de Compras.
Sub-Director(a) Técnico	7.17 Una vez terminado el trabajo sobre el autobús averiado, recibe comunicación de parte del taller donde se hizo el trabajo, indicando la finalización del mismo. 7.18 Designa Comisión de Evaluación Técnica, y la envía al taller que hizo la reparación con el objetivo de verificar si el trabajo puede ser aceptado como bueno.
Comisión de Evaluación Técnica	7.19 Emite un VISTO BUENO al trabajo realizado sobre el autobús o pieza averiada.

Sub-Director(a) Técnico	7.20 Ordena el traslado del autobús o pieza reparada a uno de los parqueos de la institución. 7.21 Remite copia de la factura correspondiente al trabajo realizado al Director(a) Financiero.
Director(a) Financiero	7.22 Procede a verificar si la institución está en capacidad de ejecutar el pago correspondiente.
Sub-Director(a) Técnico	7.23 Procede a entregar mediante comunicación al Director de Operaciones, el autobús reparado, para su retorno a servicio.

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-07	Formulario de Reparaciones Mecánicas	Físico / Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera edición	Técnicos de Calidad	Director(a) Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS AUTOBUSES DE LA INSTITUCIÓN	CÓDIGO: PR-MAVE-21
		VERSIÓN: 00
		Página 76 de 88

1. OBJETIVO

Gestionar el mantenimiento correctivo de los autobuses averiados de la institución y definir las responsabilidades de los talleres precalificados, así como de las diferentes dependencias de la OMSA involucradas en este proceso.

2. ALCANCE

Desde la recepción en uno de los módulos de la institución de un autobús averiado, hasta que este es reparado y recibido por la Dirección de Operaciones de OMSA, ya sea de un taller de la institución o por un taller precalificado de servicios.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ ISO 9001-2015 Clausula 7.1.3 Infraestructura
- ✓ PR-MAVE-19 Programación del Mantenimiento preventivo y/o correctivo
- ✓ PR-MAVE-20 Asignación de Trabajos de Reparación de Piezas en Talleres Fuera de la Institución.
- ✓ Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de los Servicios del Estado y el Decreto Punte No.063-06.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: 07/09/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

MAVE: Mantenimiento Vehicular.

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Los Trabajos de Reparación de los Autobuses de la institución, serán de responsabilidad exclusiva de los talleres pertenecientes al Listado De Talleres Precalificados De La OMSA, seleccionados para tales fines.
- 6.2** Es responsabilidad del Director(a) Administrativo, velar para que en todo el proceso se cumpla con todos los lineamientos de la Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones de los Servicios del Estado y el Decreto Puente No.063-06.
- 6.3** Antes de iniciar cualquier trabajo de reparación de un autobús, se debe contar con la correspondiente "Orden de Reparación".
- 6.4** En el caso de Piezas de Repuestos, que necesiten alguna reparación fuera de la institución, se debe proceder según PR-MAVE-29 Asignación de Trabajos de Reparación de Piezas en Talleres fuera de la Institución.
- 6.5** El Departamento de Compras es la única dependencia de la institución autorizada a emitir las correspondientes "Ordenes de Compras /Servicios"
- 6.6** Es responsabilidad de la Comisión Técnica de evaluación de Autobuses, autorizada por el Director(a) General de la OMSA, evaluar cada trabajo ejecutado por los Talleres Precalificados. Antes de recibir un trabajo realizado por los talleres, la Comisión Técnica de Reparación Autobuses nombrada a tales fines debe emitir el "**VISTO BUENO**".
- 6.7** Es responsabilidad de la Dirección de Mantenimiento Vehicular, velar por el cumplimiento de las especificaciones de los requerimientos de las unidades, enviadas a reparar en los talleres internos y externos.
- 6.8** Es responsabilidad de la Dirección Mantenimiento Vehicular, determinar cuáles unidades serán enviadas a los talleres externos y cuales a los talleres internos.

NOTA: La Comisión Técnica de evaluación de Autobuses de la OMSA, estará conformada por:

- Un representante del Director General.
- Un representante de la Dirección de Planificación y Desarrollo.
- Un representante de Dirección de Mantenimiento Vehicular.
- Un representante de Activos Fijos.
- Un auditor de la Dirección Administrativa.
- Un auditor de la Dirección Financiera.

- Un representante de garantía.
 - Administrador del Módulo al que pertenezca el Autobús reparado.
- 6.9** Es responsabilidad de la Comisión de Patrimonio, descargar aquellos repuestos que se determine que son inservibles; almacenándolos en el área destinada para tales fines. La cual estará integrada por:
- El Director de Mantenimiento Vehicular.
 - Un representante de la Dirección Administrativa.
 - El Encargado de Activo Fijo.
 - Un Auditor de la Contraloría General de la República.
- 6.10** Es responsabilidad de los talleres pertenecientes al Listado De Talleres Precalificados De La OMSA, elaborar una cotización detallada de cada trabajo a realizar, especificando cuales piezas son nuevas y cuales son usadas, y remitirlas al departamento de compras, el cual procede a aprobarla, antes de iniciar las labores de reparación del autobús.
- 6.11** Es responsabilidad de los Talleres Precalificados correspondientes, el traslado en grúa de los autobuses que, una vez varados, no puedan moverse por medios propios. De no tener los medios para transportar las unidades desde OMSA al taller precalificado, se debe enviar en la grúa de la institución y se le cobra por el servicio.
- 6.12** Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular, definir cuales piezas deben ser nuevas y cuáles pueden ser usadas o reparadas en la orden de servicios.
- 6.13** Se consideran como averías simples los siguientes tipos de reparaciones:
- 6.13.1** En el sistema de embrague: plato de fricción, collarín, base de collarín.
 - 6.13.2** En el sistema de combustible: tuberías y bomba.
 - 6.13.3** En el sistema eléctrico: motor de arranque, alternadores, solenoides (12-24v), ramales.
 - 6.13.4** En el motor: correas, fallos de inyección, escapes, mangueras, bomba de agua.
 - 6.13.5** En el rodamiento: roll Bering, cellos retenedores.
 - 6.13.6** En los frenos: bombas, graduaciones.
 - 6.13.7** En el sistema de aire: blower, clutch compresor, electricidad menor, escapes de tuberías/gas, condensaciones, correas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de Talleres	<p>7.1 Recibe el autobús averiado de parte del conductor.</p> <p>7.2 Procede con la evaluación del autobús y el tipo de falla del autobús averiado, para verificar o evaluar el estado del mismo</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2.1 Si está dentro del periodo de garantía, se notifica a la Dirección de</p>

	<p>Mantenimiento Vehicular para gestionar con el concesionario.</p> <p>7.2.2 Si la avería es de tipo simple y no está en garantía, se envía a reparar en módulo correspondiente, continuar en 7.5.</p> <p>7.2.3 Si es un problema mayor y no está en garantía, pero su solución puede ser tratada en la central (C-1), se envía al taller correspondiente, continuar en 7.6.</p> <p>7.2.4 Si es un problema mayor, no está en garantía ni puede ser solucionado internamente, continuar en 7.5.</p> <p>7.3 Informa al administrador del módulo sobre la situación de la unidad.</p>
Administrador(a) del Módulo	7.4 Comunica a la Dirección de Mantenimiento Vehicular sobre las condiciones del autobús averiado.
Director(a) Mantenimiento Vehicular	<p>7.5 Autoriza al Encargado(a) de Taller del módulo correspondiente a trasladar la unidad a C-1, para su evaluación y entrega al taller correspondiente.</p> <p>7.6 Se evalúa la falla y se establece las necesidades de repuestos y/o accesorios necesarios para la reparación.</p>
Encargado(a) de Talleres	<p>7.7 Procede conjuntamente con el equipo de técnico de la Dirección de Mantenimiento Vehicular, a realizar la evaluación técnica del autobús y completar FO-MAVE-07 Reparaciones Mecánicas.</p> <p>Nota: Si las condiciones del autobús no permiten que se mueva por medios propios, el Taller Precalificado correspondiente gestiona su traslado. En todo caso siempre debe estar presente en el proceso de traslado del autobús una persona que pertenezca a la institución.</p>
Conductor(a)	7.8 Estaciona el autobús averiado en su área destinada para reparación, entregando FO-MAVE-07 Reparaciones Mecánicas al Director(a) de Mantenimiento Vehicular.
Director(a) de Mantenimiento Vehicular	<p>7.9 Recibe FO-MAVE-07 Reparaciones Mecánicas lleno, procede a completar la correspondiente Orden de Compras/Servicios y previa consulta con el Departamento de Compras sobre el proveedor al cual le será asignado el trabajo</p> <p>7.10 Remite los documentos anteriores al Director(a) Administrativo(a).</p> <p>Nota: al momento del levantamiento o evaluación del autobús para la elaboración de la Orden de Compras/Servicios, se debe contar con la presencia del proveedor o un representante para consensuar los puntos a reparar en el autobús.</p>
Personal Técnico del Taller	7.11 Elabora Presupuesto y/o Cotización detallado de la reparación que se hará en

Precalificado	el autobús, remitiéndolo al Departamento de Compras.
Encargado(a) de compras	7.12 Revisa Presupuesto y/o Cotización remitida por el Taller Precalificado correspondiente, y de estar de acuerdo con el mismo lo anexa al expediente y lo remite al Director(a) Administrativo(a).
Revisor	7.13 Revisa el expediente correspondiente y de encontrarlo todo correcto, lo remite al Departamento de Compras.
Encargado(a) de Compras	7.14 Emite la correspondiente Orden de Compras/Servicios a favor del Taller Precalificado que indique el expediente.
Departamento de compras	7.15 Verifica el expediente y después de ser completado, lo remite al Director(a) Administrativo(a). 7.16 Comunica al taller seleccionado sobre la aprobación de la Orden de Compras/Servicios, para que proceda con la reparación de la unidad.
Taller Precalificado correspondiente	7.17 Procede con la reparación del autobús averiado. A) Si al momento de proceder con la reparación del autobús averiado se hace necesario adquirir piezas y/o repuestos, que OMSA tenga en sus almacenes y que ellos no encuentra en el mercado, el Taller Precalificado que esté haciendo la reparación, remite solicitud de piezas y/o servicio al Director(a) de Mantenimiento Vehicular, el cual lo solicita a la Dirección Administrativa, y de ser aprobado por el Director(a) Administrativo, le autoriza el despacho de la piezas en Almacén. B) El Director(a) Administrativo(a) solicita nota de crédito al suplidor y se le aplicará a la misma factura. C) En el caso de que se necesite reparar piezas y/o repuestos se procede según PR-MAVE-29 Asignación de Trabajos de Reparación de Piezas en Talleres Fuera de la Institución.
Director(a) Administrativo(a)	7.18 Remite el expediente aprobado por el Departamento de Compras al Director General.
Director(a) General	7.19 Revisa el expediente y de encontrarlo todo correcto lo firma y remite al Departamento de Compras.
Encargado(a) de Compras	7.20 Procede al desglose del expediente, entregándole a la compañía interesada una copia de dicho documento, para sus controles. 7.21 Remite expediente debidamente aprobado por el Director(a) General al Director(a) Administrativo(a).

Taller Precalificado	<p>7.22 Remite comunicación al Director(a) de Mantenimiento Vehicular, indicando la finalización del trabajo junto con los siguientes documentos de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de la Orden de Compras/Servicios. ✓ Conduce de entrega original. ✓ Copia de la hoja de servicios.
Revisor(a)	<p>7.23 Recibe de la Dirección de Mantenimiento Vehicular, Orden de Compras/Servicios, conduce de entrega y copia de la Orden de Compras/Servicios, para confirmar que toda la documentación esta correcta.</p> <p>7.24 Si toda la documentación está bien, se le informa a mantenimiento para que coordine la entrega del autobús con el proveedor.</p> <p>7.25 Una vez recibido el autobús, el Encargado(a) de Mantenimiento Correctivo conjuntamente con el equipo de técnico calificado, según aplique, proceden a inspeccionar el autobús para comprobar si las reparaciones cumplen con la calidad o especificaciones requeridas.</p> <p>7.25.1 Si cumple, convoca la comisión de evaluación, quienes revisan según sus competencias y dan el visto bueno firmando el conduce. Continuar en 7.26.</p> <p>7.25.2 Si no cumple, la Comisión de evaluación devuelve el autobús para que se realicen las correcciones correspondientes.</p>
Dirección de Mantenimiento Vehicular	<p>7.26 Emite la certificación de recepción del autobús y la remite junto al conduce original, al Director(a) Administrativo(a) y este a la vez completa la documentación y la remite a la Dirección Financiera.</p>
Taller precalificado	<p>7.27 Remite la factura correspondiente al Encargado(a) del Almacén de Repuestos, junto con aquellas piezas del autobús reparado que fueron sustituidas.</p> <p>7.28 Deposita factura original en el Departamento de Contabilidad.</p>
Comisión Técnica	<p>7.29 Evalúa el trabajo realizado, y si emite su VISTO BUENO, el Director(a) de Mantenimiento Vehicular autoriza el traslado del autobús desde el Taller Precalificado al parqueo de la institución y remite comunicación al Director(a) Administrativo, indicando la finalización del trabajo. De lo contrario, dicha comisión le informa al Director de mantenimiento vehicular para que devuelva el autobús al taller.</p>
Director(a) Financiero(a)	<p>7.30 Procede a verificar y a registrar en las cuentas por pagar para la ejecución del pago correspondiente.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCION
FO-MAVE-07	Formulario de Reparaciones Mecánicas	Físico/Digital	3 Años
N/A	Orden de Compras/Servicios	Físico/Digital	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/ MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera Edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	SOLICITUD DE PIEZAS DE MANTENIMIENTO A LA UNIDAD DE SUMINISTRO Y REPUESTOS	CÓDIGO: PR-MAVE-22
		VERSIÓN: 00
		Página 83 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para solicitar piezas nuevas y usadas, por mantenimiento, a la unidad de Suministro y Repuestos en los módulos de la Institución.

2. ALCANCE

Desde que en el área de mantenimiento se presenta la necesidad de sustituir una pieza, hasta que la recibe de parte de la unidad de Suministro y Repuestos del módulo para ser instalada.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ FO-MAVE-21 Formulario de solicitud de piezas.

Preparado por: Tecnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha:07/09/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** El Encargado(a) y/o Coordinador(a) de Mantenimiento debe entregar la pieza dañada que haya sido desmontada del vehículo, en la unidad de Suministros y Repuestos del módulo, al momento de hacer la solicitud conjuntamente con FO-MAVE-21, debidamente llenado, sellado y firmado.
- 6.2** El Encargado(a) de la Unidad de Suministros y Repuestos es responsable de entregar una pieza nueva siempre y cuando no disponga de una usada en inventario.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de Mecánica	7.1 Recibe vehículo averiado. 7.2 Designa un técnico para evaluar situación del vehículo recibido.
Técnico(a) de Mantenimiento	7.3 Determina la existencia de una o varias piezas dañadas y lo comunica al Encargado(a) de Mecánica.
Encargado(a) de Mecánica	7.4 Autoriza al Técnico de Mantenimiento desmontar la pieza dañada. 7.5 Evalúa y determina la condición de la pieza desmontada y si confirma que está dañada, le comunica al Coordinador de Mantenimiento para proceder a solicitarla.
Coordinador(a) y/o Encargado(a) de Mantenimiento del Módulo	7.6 Se dirige a la Unidad de Suministros y Repuestos con dicha pieza, acompañada de FO-MAVE-21 debidamente llenado, sellado y firmado.
Encargado(a) de la Unidad de Suministros y Repuestos	7.7 Recibe la pieza dañada, registra los datos en el formulario Reporte de Piezas a Reparar y verifica la disponibilidad de la pieza solicitada. 7.7.1 Si existe, procede a entregarla y envía la pieza dañada al almacén central de la institución, para ser enviada a reparar, a la sección de reparaciones. 7.7.2 Si no hay existencia de la pieza requerida (usada) en la Unidad de Suministros y Repuestos: 7.7.2.1 Verifica la disponibilidad de una pieza nueva, si no existe procede a solicitar la pieza al almacén central y si existe prepara la salida de la Unidad de Suministros y Repuestos, procede a firmarla y a llevársela al encargado del módulo para la firma.

	7.8 Entrega la pieza al coordinador y/o encargado de mantenimiento del módulo, para ser montada en el autobús que fue solicitada.
--	--

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-21	Formulario de solicitud de piezas	Físico/Digital	3 Años
N/A	Formulario reporte de piezas a reparar	Físico/Digital	3 Años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera Edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE HERRAMIENTAS	CÓDIGO: PR-MAVE-23
		VERSIÓN: 00
		Página 86 de 88

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para solicitar herramientas a la unidad de herramientas en los módulos de la institución, para tener control de cada una de las partes recibidas por los mecánicos.

2. ALCANCE

La solicitud, entrega y devolución de las herramientas necesarias por los mecánicos, para realizar sus labores en los módulos de la institución.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) de Mantenimiento Vehicular definir e implementar este procedimiento.

Todo el personal de la institución debe cumplir con lo estipulado en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS Y BASE LEGAL

- ✓ FO-MAVE-16 Formulario de control de herramientas.

Preparado por: Técnicos De Calidad	Revisado por: Encargado(a) Departamento Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Mantenimiento Vehicular	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo
Fecha: 07/09/2018	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

OMSA: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1** Los Técnicos(as) que requieran herramientas deben firmar el formulario FO-MAVE-16 al recibirlas.
- 6.2** El Encargado(a) de la Unidad, no debe entregar herramientas sin el formulario FO-MAVE-16 debidamente llenado y firmado por el técnico solicitante.
- 6.3** El Técnico(a) que recibe una herramienta es responsable de hacer la devolución correspondiente a la unidad de herramientas.
- 6.4** Las herramientas entregadas a un Técnico(a) y no realizada su devolución a la unidad de herramientas, le serán cobradas al técnico que la recibió, el equivalente a tres veces su precio.
- 6.5** Es responsabilidad del Encargado(a) de la Unidad realizar inventario diario, semanal y mensualmente.
- 6.6** Los Mecánicos(as) deben recibir una caja de herramientas cada día al iniciar sus labores, la cual contiene:
 - 02 destornilladores de estría
 - 02 destornilladores plano
 - 20 llaves mecánica combinada tipo chicharra
 - 04 llaves combinadas
 - 12 cubos de ½ de impacto negro
 - 01 chicharra ½
 - 01 palote de fuerza
 - 03 extensiones
 - 01 alicate de presión
 - 01 alicate mecánico
 - 01 pinza
 - 01 candado
- 6.7** El Encargado(a) del área debe remitir un informe al Director(a) de Mantenimiento Vehicular mensualmente y este a su vez remitirlo a la Dirección General.
- 6.8** El Encargado(a) de Activos Fijos debe realizar un inventario semestralmente.
- 6.9** Es responsabilidad del Encargado(a) del Taller auditar la unidad de herramientas mensualmente.
- 6.10** Es responsabilidad del Encargado(a) de la Unidad de Herramientas mantener en orden las herramientas asignadas a su unidad.

6.11 Es responsabilidad del Encargado(a) de la Unidad de Herramientas comunicar al Encargado(a) de Taller sobre la no devolución de herramientas por parte de algún Técnico(a).

6.12 El Encargado(a) de la Unidad debe verificar que la caja de herramientas este completa al recibirla.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado(a) de la Unidad de Herramientas	<p>7.1 Recibe solicitud (verbal) de herramientas de parte del técnico de mantenimiento.</p> <p>7.2 Procede a llenar el formulario control de herramientas FO-MAVE-16.</p> <p>7.3 Procede a entregar las herramientas al técnico de mantenimiento, en el caso de los mecánicos se le entregara una caja de herramientas con todo lo necesario para realizar su trabajo, al iniciar sus labores diariamente y entregaran al finalizar su jornada.</p>
Técnico(a) de Mantenimiento	<p>7.4 Procede a revisar las herramientas entregadas por el encargado de la unidad de herramientas y firma el formulario FO-MAVE-16.</p> <p>7.5 Se retira de la unidad de herramientas y procede a realizar sus labores.</p> <p>7.6 Luego de terminar sus labores se dirige a la unidad de herramientas, a devolver las herramientas que les fueron entregadas.</p>
Encargado(a) de la Unidad de Herramientas	<p>7.7 Verifica que las herramientas se encuentren completas y en buenas condiciones y procede a recibirlas.</p>

8. ANEXOS

8.1 N/A

9. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO	TIEMPO RETENCIÓN
FO-MAVE-16	Formulario de Control de Herramientas	Físico/Digital	3 años

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	PREPARADO/MODIFICADO POR	APROBADO POR
00	Septiembre 2018	Primera Edición	Técnicos de Calidad	Director(a) de Planificación y Desarrollo