1. OBJETO

Establecer las pautas para la planificación, ejecución y control de las actividades relacionadas con el mantenimiento de las unidades operativas, de manera de garantizar no sólo el cumplimiento de los requisitos legales sino también aquellos impuestos por la Empresa, de Gestión de la Calidad y Seguridad Vial.

Además se realiza el mantenimiento periódico de las instalaciones y equipamiento empleado por la Empresa para la ejecución de sus actividades.

2. ALCANCE

Las actividades desarrolladas en los Talleres de Mantenimiento de la Empresa.

3. REFERENCIAS

Manual de Gestión

Plan de Gestión

Norma ISO 9001 Vigente.

Norma IRAM 3810 Vigente

Sistema Informático Mantenimiento

Manuales y Especificaciones Técnicas de Mantenimiento de los fabricantes de las unidades.

Legislación Aplicable

4. GENERAL

Unidades de Transporte: son los coches empleados para la prestación del servicio de transporte de pasajeros.

Kit de Servicio: son los insumos mínimos previstos para la prestación del servicio (bebidas, insumos para el toillette, cubre apoya cabeza, almohada, manta) según corresponda al servicio a prestar.

Mantenimiento de Equipos / Herramientas: consiste en la observación de las mismas al efecto de determinar su estado, limpieza, y si hay roturas o problemas visibles enviarlas para su reparación de ser factible o su reposición.

Mantenimiento Preventivo: tiene por finalidad prever daños potenciales en elementos mecánicos, eléctricos, de carrocería, etc, los que generan un deterioro prematuro de las unidades en poder de la Empresa.

Mantenimiento Correctivo: consiste en la reparación de los defectos detectados como consecuencia no sólo del Mantenimiento Preventivo, Alistamiento, etc., sino también de la verificación realizada por Control, Conductores y Auxiliares de abordo, durante la inspección inicial y final que se efectúa a las unidades de la Empresa.

Tipos de Servicios:

Encuadramiento Legal		Designación Comercial
Tipo de Servicio	**Categoría del servicio**	
Público	**Común**	La empresa no presta servicios de esta categoría.
	Común con Aire	***Servicio Común con Aire - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,84 m*** Servicio Semicama - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,94 m. Servicio Cama - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,04m
	Diferencial B	Servicio Semicama - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,94 m. Servicio Cama - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,04m
	Diferencial A	La Empresa no presta servicios de esta categoría
Tráfico Libre	**No existe restricción. Ídem Servicio Público.**	***Servicio Común con Aire - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,84 m*** Servicio Semicama - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,94 m. Servicio Cama - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,04 m Servicio Supercama- 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,14 m.
Ejecutivo	**Ejecutivo**	Servicio Cama (Confort-Class con Azafata) - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,04 m
Suite-Class	**Suite-Class**	Servicio Supercama - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,14 m.
Servicio para el Turismo		***Servicio Común con Aire - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,84 m*** Servicio Semicama - 4 asientos por fila; distancia entre filas: 0,94 m. Servicio Cama - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,04 m c/s azafata. Servicio Supercama - 3 asientos por fila; distancia entre filas: 1,14 m.

5. REALIZACION

5.1 Diagrama de personal

El responsable de Mantenimiento, mensualmente (último día del mes en curso), confecciona el Plan de Trabajo Diagrama Mensual de Francos del Personal, detallando día y horario. Una vez confeccionado, se envía a RRHH, para su conocimiento y acción.

Las novedades, horas extras, etc., se informarán mensualmente a RRHH o según corresponda su urgencia.

5.2 Mantenimiento Preventivo / Correctivo

Una vez que la unidad ingresa al Predio, es recepcionada y conducida por el maniobrista, según FBU E05-018 dirigiéndose a realizar la carga de combustible, según Instructivo del Gasolero FBU E05-013.

En función de lo informado por el Personal de Portería/Control (de existir algún informe por choques, elementos faltantes, etc) y por el Conductores a través del "Parte de Novedades" (F/E05-008/02), se verifica las reparaciones (correctivos) a realizar, las que son registradas en el Sistema de Mantenimiento con el fin de emitir las Ordenes de Trabajo correspondientes. Asimismo, el PCO/Administrativo de Mantenimiento consulta al Sistema respecto, no sólo de la correspondencia o no del Mantenimiento Preventivo de la unidad, sino también de tareas pendientes de ejecución y cualquier mantenimiento programado surgido de mantenimientos anteriores. En caso de corresponder, se imprimen las Ordenes de Trabajo Preventivos / Pendientes.

El ciclo de mantenimiento preventivo está determinado en el Sistema Prosys, a saber:

El correspondiente ciclo es 40.000 Km. O sea que cualquiera de los detallados le corresponderá una frecuencia 40.000 Km independiente que servicio sea.

Tipos de Servicios Preventivos:

- Servicio de 20.000 Km (Servicio de Mecánica)
- Servicio de 40.000 Km

Odómetro Sistema:0 km	10.000 km	20.000 km	30.000 km	40.000 km	0 km
Odómetro Unidad: 0 km	10.000 km	20.000 km	30.000km	40.000 km	
Servicios:		20.000 km		40.000 km	

Una vez definidas las Órdenes de Trabajo, se distribuyen/ informan a los Encargados de taller, los que asignan las tareas a realizar tomando, como prioridad, el horario de salida de dicha unidad para la prestación del servicio.

Las tareas se ejecutan conforme los instructivos de mantenimiento y los manuales de reparación correspondiente.

Una vez concluidas las actividades y/o cumplido el tiempo máximo asignado al mantenimiento (1 hora antes de la salida del Predio de la unidad), los Encargados de Taller verifican la correcta ejecución de las tareas conformando las Órdenes de Trabajo correspondientes, de manera que las mismas sean registradas en el Sistema de Mantenimiento.

Las unidades, son dispuestas, para su repaso y revisión final, en los lugares asignados, de acuerdo a la Cabecera/Predio/Galpón (por ejemplo, Retiro 45º).

El resultado de la inspección, puede detectar desvíos, los que son comunicados como pedidos al responsable, el que deberá registrar, si corresponde la Orden de trabajo, que genere la tarea.

En caso de existir pendientes de mantenimiento que afecten la seguridad del vehículo y/o el incumplimiento de los requisitos legales (Seguridad Vial, CNRT, etc.), el Gerente de Mantenimiento/ PCO / Jefe de Taller autoriza el alistamiento de una unidad reserva que responda a las mismas características del servicio a la cual estaba destinada la anterior.

El mantenimiento de las unidades se programa no sólo por el kilometraje recorrido por la unidad, sino también por necesidades detectadas durante las revisiones, CNRT o propias (Preventivo/Correctivo) que sufre la misma, en función del cual se emiten las tareas afectadas al programa de mantenimiento, las que se detallan a continuación por rubro o actividad:

Imagen

- Carrocería (Chapa y Pintura)
- Tapicería.

Electrónica

- Audio y Video.

Limpieza

- Playa y Limpieza.

Mecánica.

Climatización

- Calefacción.
- Aire Acondicionado. Instructivo de Revisión y Mantenimiento de Aire Acondicionado. FBU E05-009.

Electricidad.

Tren Inferior

- Gomería. “Instructivo de Gomería” (FBU E05-006).
- Neumática
- Suspensión

Dentro de los rubros mencionados se listan las tareas que deben verificarse a distintos intervalos, el cual surge de los “Manuales del Fabricante”, de la experiencia y de los datos históricos del mantenimiento de unidades. Los Jefes de Taller podrán determinar dentro de una tolerancia de 20% (+/-), el diferenciamiento de alguna de las actividades, siempre y cuando no afecten la seguridad de la unidad.

- En cuanto a las tareas relacionadas con el mantenimiento de los neumáticos, el mismo se efectúa conforme a lo establecido en Gomería. “Instructivo de Gomería” (FBU E05-006).

5.3 Insumos / Reparaciones

Los operarios de mantenimiento identifican los insumos necesarios para cumplimentar los preventivos / correctivos asignados, los que son solicitados al pañol con la presentación de las Órdenes de Trabajo correspondientes.

De no encontrarse insumos en stock, el operario de mantenimiento informa al Jefe de Taller, quien establece las pautas de trabajo a seguir, asignando tareas de mantenimiento en función de las prioridades de trabajo.

El Jefe de Taller, genera la correspondiente Solicitud de Pedido de Compras/Reparación (F/E05-000/02), detallando material, código, marca, cantidad y prioridad, además de algún dato extra que se considere de importancia para la identificación o calidad requerida.

5.4 Reclamos de Garantía

Se generará a través de un remito, antes de enviar la unidad para su reparación; el mismo debe retornar junto con la misma para registrar la tarea realizada.

5.5 Montaje y Desmontaje de Partes

a) Reparación de Componentes:

En el caso de desarme de componentes para su reparación interna (según especialidad de los talleres) o externa, se debe completar la Ficha de Control (F/E05-000/03) donde se identifica la unidad de donde proviene y las características del equipo o elemento, por cuadruplicado, a saber:

Acompañará al elemento

1) Retendrá el emisor para su control
2) Compras
3) Pañol para registro en sistema, control de recepción y seguimiento

5.6 Contingencias:

En caso de contingencias producidas por la falta de reposición de piezas / conjunto mecánico, el sector de Mantenimiento establece los requisitos a cumplimentar para efectuar el desmontaje y montaje de dichas piezas / conjuntos de unidades que se encuentran en mantenimiento.

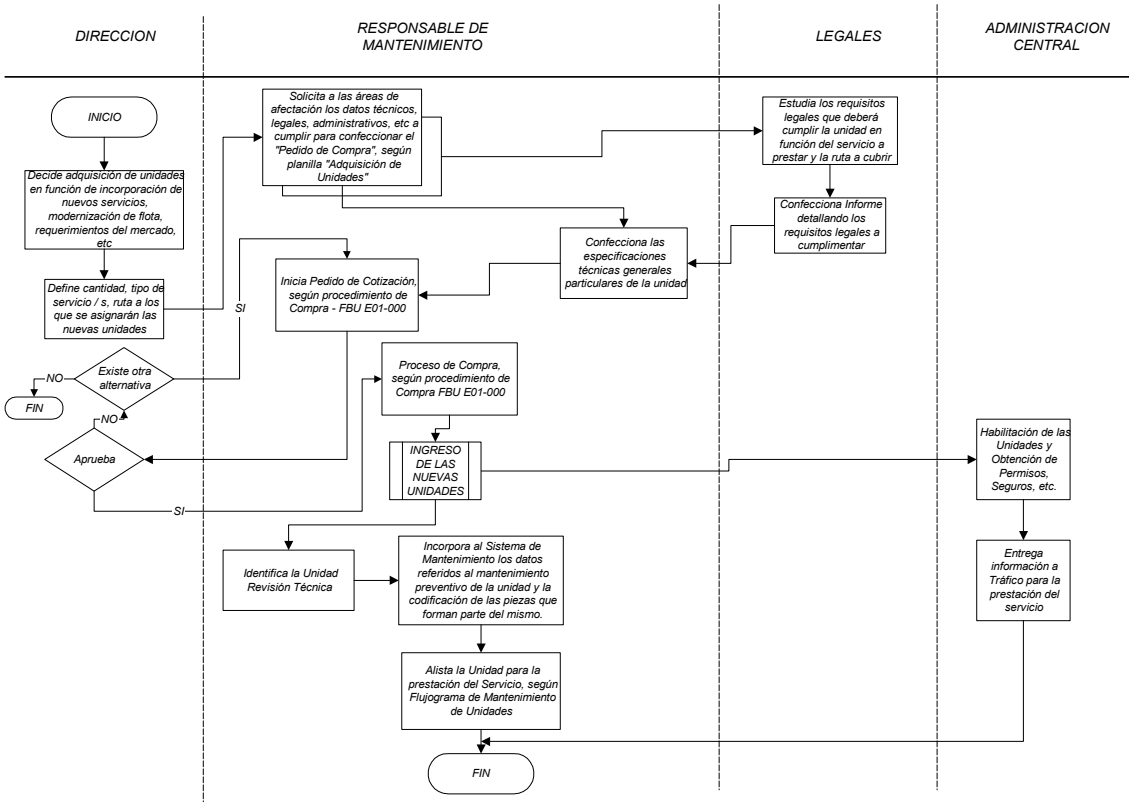
5.7 Análisis de Fallas y/o Roturas

En casos en los que piezas y/o conjuntos fallen antes del tiempo de vida estimado (manuales de fabricantes, sistema de mantenimiento informático), el jefe de mantenimiento o personal técnico capacitado precede según lo estipulado en el “Instructivo de Análisis de Fallas y/o Roturas FBU E05-010.

5.8 Limpieza, Lavado y Alistamiento de Unidades

Todas las unidades asignadas al servicio son afectadas al lavado y limpieza de su interior, luego del cual se procede a efectuar el alistamiento de las mismas, según lo establecido en el Instructivo “Limpieza y Alistamiento de Unidades” (FBU E05-003).

Incorporación de Nuevas Unidades



Periódicamente personal de mantenimiento verifica las instalaciones (obra civil, eléctrica, sanitaria, etc) de manera de garantizar que se encuentren aptas para la ejecución de las distintas actividades que se llevan a cabo en la Empresa.

Estas actividades son registradas por el personal de mantenimiento, según Instructivo de Mantenimiento Edilicio y Equipos FBU E07-00 y son conformadas por el Jefe de Taller correspondiente.

A su vez se realiza un control sobre los equipos empleados por mantenimiento en los talleres internos de la Empresa, según corresponda, se utiliza el Procedimiento Control de Equipos de Medición y ensayo FBU E07-000., o certificados de aptitud. También se efectúa la limpieza de planta acorde a los requerimientos establecidos en el instructivo “Limpieza de Planta” (FBU-E05-007).

5.10 Verificación Técnica Vehicular

PCO / Mantenimiento dispone de una base de datos “Listado de Habilitación de Unidades” (F/E05-000/02) con cada vencimiento de las verificaciones técnicas correspondientes a las unidades habilitadas para el servicio, dicha oficina provee de un informe mensual con las técnicas a realizar en el mes siguiente. Dicho informe se distribuye a la oficina de Tráfico Retiro y a las distintas cabeceras con un mínimo de diez días de anticipación de la técnica a vencer.

La verificación técnica es realizada donde corresponda y es enviada (copia) a la oficina de PSO / Mantenimiento para la actualización del nuevo vencimiento en la base de datos y su posterior archivo.

5.11 Inspección de unidades

El Conductor es el responsable de completar el formulario “Control de Egresos de Unidades” (F/E02-001/02) cada vez que toma servicio.

En caso de que el Conductor encuentre alguna anomalía (fallas, falta de elementos de seguridad, etc.) cuando revisa la unidad antes de tomar servicio, debe comunicarlo a Control / Control 45°, quien se encarga de llamar al sector involucrado para resolver dicha anomalía. Una vez solucionado el problema el Encargado de mantenimiento que se encuentre en ese momento es el responsable de liberar la unidad o reemplazarla por otra; según lo expresado en **5.2**.

Todas las novedades que se registren en el “Control de Egresos de Unidades” deben ser cargadas en el sistema de Mantenimiento para darles el tratamiento correspondiente.

Ingresada la unidad al Predio, el Conductor completa el “Parte de Novedades” (F/E05-008/02), el cual es recepcionado por el personal correspondiente (PCO). Si se registran novedades, las mismas deben ser cargadas en el sistema de Mantenimiento para luego tratarlas en el taller.

5.12 Cumplimiento de los Requisitos Legales

El Responsable de Mantenimiento / PCO, recibe, de Legales, el “Listado de Legislación Aplicable” el cual detalla los requerimientos legales de afectación para el sector de Mantenimiento. Con esta información se procede a incorporarla dentro de las actividades del sector, estableciendo los controles de su cumplimiento.

5.13 Uso de EPP y conocimiento de Hojas de Seguridad

Todas las actividades realizadas por los operarios de Mantenimiento deben ser usando los elementos de protección personal correspondientes según el riesgo de las tareas y las hojas de seguridad respectivas de los productos utilizados.

6. 0ANEXOS

Orden de Trabajo F/E05-000/01 (por sistema)

Listado de Habilitación de Unidades F/E05-000/02

Ficha de Control F/E05-000/03

Informe de Verificación Técnica F/E05-000/04

Reclamo de Piezas en Garantía (Remito)

Solicitud de pedido de Compras/Reparaciones (por sistema)

Planilla Diaria de Trabajos Realizados F/E05-000/07

Parte de Novedades F/E05-008/02