
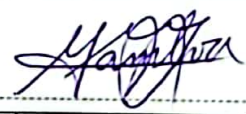


GESTION POR PROCESOS		 COMTECO Página Nro. 1 de 6	
PROCESO: OPERATIVO			
PROCEDIMIENTO: MACRO PROCESO DE ATENCION DE DAÑOS A PRODUCTO		Código Nro. GT-PRC-OPE-SDO-13	

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	2
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

				FIRMA			
0	Aprobado	May-2023	N. Murguia	Resp.	Ing. G. Gamboa		
				Cargo	Jefe Div. Gest. De Recursos		
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó			

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

MACRO PROCESO DE ATENCION DE DAÑOS A PRODUCTO

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para proceder ante una solicitud de Atención de Daños a Producto, identificando a las áreas involucradas dentro del proceso.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la continuidad al procedimiento “Planificación y Asignación de O.T. Centro de Operaciones” y recojo de O.T. por parte de los Técnicos Multiservicios, hasta la legalización de las órdenes de trabajo.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Departamento de Operaciones y Logística

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

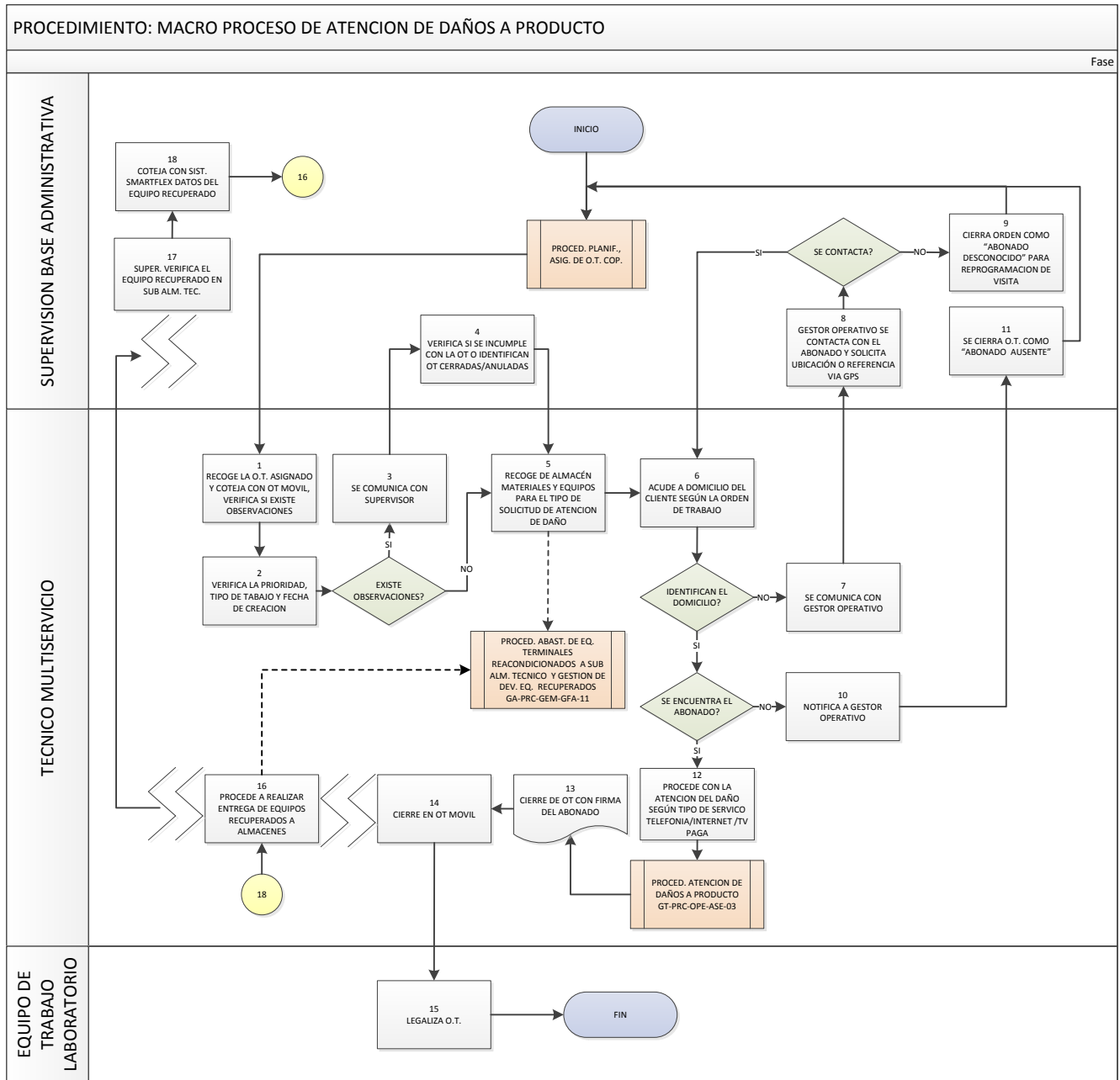
- Departamento de Operaciones y Logística
- Equipo de Trabajo Laboratorio

f) DEFINICIONES

O.T.: Orden de Trabajo.

OTM: Aplicativo móvil.

II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA

Inicia con las actividades del procedimiento “Planificación y Asignación de O.T. Centro de Operaciones”.

TECNICO MULTISERVICIO

1. Recoge la orden de trabajo asignado, y empieza a cotejar con la OT móvil, verificando si existe observaciones.
2. Verifica la prioridad, tipo de trabajo y fecha de creación de la orden.
 - Si existe observaciones, continua con paso 3.
 - Caso contrario, continua con paso 5.

3. Técnico Multiservicio debe comunicarse con el supervisor para sanear observaciones.

SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA

4. Verifica si se incumple ante alguna observación con las órdenes de trabajo o identifican órdenes de trabajo cerradas/anuladas, continuando con paso 5.

TECNICO MULTISERVICIO

5. Recoge de almacén los materiales y equipos, para atender el tipo de solicitud de atención de daño, dando cumplimiento al procedimiento "Abastecimiento de Equipos Terminales Reacondicionados a Sub Almacén Técnico y Gestión De Devolución de Equipos Recuperados" GA-PRC-GEM-GFA-11.
6. Acude a domicilio del abonado según la orden de trabajo.
 - Si identifica el domicilio, verifica si se encuentra el abonado.
 - Si se encuentra al abonado, continua con paso 12.
 - Caso contrario, continúa con paso 10.
 - Caso contrario, continua con paso 7.
7. Técnico Multiservicio se comunica con Gestor Operativo, para su coordinación con abonado.

SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA

8. Gestor Operativo se contacta con el abonado y solicita ubicación o referencia vía GPS.
 - Si se contacta con abonado, retorna a paso 6.
 - Caso contrario, continua con paso 9.
9. Cierra orden de trabajo como "Abonado Desconocido" para reprogramación de visita, retornando al procedimiento inicial "Planificación y Asignación de O.T. Centro de Operaciones".

TECNICO MULTISERVICIO

10. Notifica a Gestor Operativo, la ausencia del abonado.

SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA

11. Se cierra la Orden de Trabajo como "Abonado Ausente" para reprogramación de visita, retornando al procedimiento inicial "Planificación y Asignación de O.T. Centro de Operaciones".

TECNICO MULTISERVICIO

12. Procede con la atención del daño según tipo de servicio Telefonía/Internet/TV paga, continuando con el procedimiento "Atención de Daños a Producto" GT-PRC-OPE-ASE-03.
13. Cierra la Orden de Trabajo con firma del abonado.
14. Cierra la Orden de Trabajo en OT móvil.

EQUIPO DE TRABAJO LABORATORIO

15. Legaliza la Orden de Trabajo, concluyendo el procedimiento.

Posterior al cierre de las órdenes de trabajo, el Técnico Multiservicio paralelamente debe:

TECNICO MULTISERVICIO

16. Proceder a realizar la entrega de equipos recuperados a Almacenes, según procedimiento "Abastecimiento de Equipos Terminales Reacondicionados a Sub Almacén Técnico y Gestión de Devolución de Equipos Recuperados" GA-PRC-GEM-GFA-11.

SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA

17. Supervisor verifica el equipo recuperado en sub almacén técnico.

18. Coteja con el Sistema Smartflex datos del equipo recuperado, retornando a paso 16.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Orden de Daño	F	M	1	-

(*) F = Formulario I = Informe R = Reglamento P = Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cantidad Ordenes de Daño	Cantidad de órdenes de daño ejecutadas en 1días/2días/3días	Dpto. Operaciones y Logística	Jefe Dpto. Operaciones	Mensual
FÓRMULA	<p>a) $\frac{\text{Cantidad de daños atendidos en 1 día}}{\text{Cantidad Total de Órdenes de Daño}} \times 100$</p> <p>b) $\frac{\text{Cantidad de daños atendidos en 2 días}}{\text{Cantidad Total de Órdenes de Daño}} \times 100$</p> <p>c) $\frac{\text{Cantidad de daños atendidos en 3 días}}{\text{Cantidad Total de Órdenes de Daño}} \times 100$</p>				
PARÁMETRO	<p>a) Mayor a 80% => Aceptable</p> <p>Menor a 80%=> Observado</p>				

	<p>b) Mayor a 90% => Aceptable Menor a 90%=> Observado</p> <p>c) Igual al 100% => Aceptable Menor a 100%=> Observado</p>
--	--

IV. ANEXOS

Ninguno