

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**PROCESO : PROVISION Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS**

Página Nro.  
**1 de 6**

**PROCEDIMIENTO: REPOSICIÓN Y RETIRO DE POSTES  
(SERVICIOS DE INGENIERIA)**

Código Nro.  
**POR-DMR-P05**

## ÍNDICE

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	OPERATORIA	2
<b>III</b>	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	3
<b>IV</b>	ANEXOS	4

**APROBADO**

DIVISION REDES DE ACCESO

**ELABORADO**

**VERSIÓN Nº 1**

**POR:** Depto. Mantenimiento Redes  
Gestión de Calidad

**FECHA:** Abril 2015

ig

**POR:**

**FECHA:**

## I. ANTECEDENTES

### a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

REPOSICIÓN Y RETIRO DE POSTES (SERVICIOS DE INGENIERIA)

### b) OBJETIVO

Determinar secuencia de actividades y responsabilidades para atender solicitudes de cambio o traslado de postes y/o reponer oportunamente los mismos a fin de evitar problemas en la dotación de servicios de telecomunicaciones.

### c) ALCANCE

Comienza desde la solicitud de cliente, reporte de Call Center de reposición/retiro/traslado de postes o comunicación de ELFEC, hasta el cierre de orden de trabajo.

### d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Depto. Mantenimiento de Redes

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División PAS
- Sección Call Center
- Depto. Contabilidad

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Atención Servicios Call Center (COM-DAC-P06)	Adm. de Orden de Trabajo Manual para Redes

### f) DEFINICIONES

**Cajas de dispersión**, las cajas de dispersión constituyen el punto de conexión de la red telefónica hacia el abonado mediante acometidas.

**Costo Cliente**, costo de ejecución del trabajo que debe cancelar el cliente, debido a que no corresponde a COMTECO R.L..

**Costo COMTECO R.L.**, cuando el poste está dentro el domicilio del cliente y/o cuando se debe a una necesidad pública, el costo de movimiento de postes debe asumir enteramente COMTECO R.L..

**Dato Técnico**, nomenclatura técnica de información de una línea telefónica en la red de Planta Externa.

**Orden de Trabajo Manual**, formulario que indica trabajos a realizar (con valides temporal), sea para mantenimiento o ampliación de una red de telecomunicaciones, (red primaria o secundaria, equipos de Conmutación, Transmisión, Energía y otros).

**Poste de COMTECO R.L.**, referido a poste de propiedad de COMTECO R.L.

**Sistema Smartflex**.- Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes,

quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

## **I. OPERATORIA**

### **A) CASO SOLICITUD DE CLIENTE O ATRIBUIBLE A COMTECO R.L.**

#### **Encargado de Mantenimiento Preventivo Redes**

1. Recibe Control de Trámite, Hoja de Ruta para realizar movimiento de postes o con alguna observación (reubicación, traslado, reposición, poste caído, inclinado, fuera de rasante, etc.)
2. Realiza inspección para determinar si la solicitud es atribuible a Cliente o a COMTECO R.L. (apertura de garaje, construcción de edificios, ensanche de calles y avenidas, etc.).
  - Si es atribuible a cliente, continua con paso siguiente
  - Si es atribuible a COMTECO R.L., continua con paso 5
3. Solicita a cliente pasar por oficinas de COMTECO R.L. a fin de cancelar el movimiento o reubicación de Poste.
  - Si cliente cancela, continua con paso siguiente.
  - Caso contrario, concluye el procedimiento.

#### **Encargado Centro de Operaciones Redes**

4. Imprime Orden de Trabajo que ha sido generada en sistema Smartflex por plataforma de Atención al Cliente (Servicios de Ingeniería), y entrega al encargado Mantenimiento Preventivo.

#### **Encargado de Mantenimiento Preventivo Redes**

5. Asigna O.T. a grupo de trabajo de acuerdo a zona requerida

#### **Técnico de Mantenimiento Redes**

6. Recoge de su tablero trabajo diario asignado y se dirige al lugar de trabajo.
7. Realiza trabajo de reposición y/o reubicación de poste
8. Informa a Encargado de Mantenimiento Preventivo Redes trabajo concluido, detallando material utilizado en reposición de daño, uso de grúa, personal y otros.
9. Devuelve a Unidad de origen Control de Trámite/Hoja de Ruta referente al trabajo concluido.

### **Encargado Centro de Operaciones Redes**

10. Recibe O.T.s ejecutadas y procede a cerrar la Orden de Trabajo en sistema. (Cuando de trata de casos atribuibles al Cliente y genera OT). Concluyendo el procedimiento.

## **B) CASO DAÑOS POR CHOQUE VEHICULO**

### **Encargado de Mantenimiento Redes**

1. Recibe reporte de Call Center, Usuarios, Técnicos referente a daño en poste como consecuencia de un choque de vehículo.
2. Realiza inspección para verificar el daño ocasionado y cuantificar los materiales a utilizar.
3. Asigna O.T. manual (por centrales – valido para 3 meses) generada para mantenimiento correctivo a grupo de trabajo de acuerdo a zona requerida

### **Técnico de Mantenimiento Redes**

4. Recoge orden de trabajo manual y retira material requerido de almacenes.
5. Ejecuta trabajos de reposición y/o reubicación de poste
6. Informa a Encargado de Mantenimiento Redes trabajo concluido, detallando material utilizado en reposición de daño, uso de grúa, personal y otros.

### **Encargado de Mantenimiento Redes**

7. Remite formulario “Hoja de Costos para Reposición por Daños Ocasionados” a Depto. Contabilidad, para cuantificación monetaria y cobro a responsable del incidente con visto bueno del Depto. Mantto., continuando con procedimiento administrativo correspondiente.
8. Entrega orden de trabajo manual a Analista Planta Externa para conciliar información (concluido el plazo de la orden de trabajo manual).

### **Analista Planta Externa**

- 9 Contrasta información de O.T.s recibidas con información de Sistema Smartflex
  - Si existe observaciones de documentación, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 11
- 10 Coordina con Encargado Mantenimiento de Redes hasta conciliar información y concluye el procedimiento.
- 11 Elabora informe mensual para Almacenes, detallando trabajos realizados y movimiento de materiales. Continuando con procedimiento Adm. de Orden de Trabajo Manual para Redes

## **C) CASO SOLICITUDES DE ELFEC**

### **Jefe de División Redes**

1. Recibe de ELFEC vía correo electrónico comunicado, y/o verbal de los responsables de Elfec, cambio o reubicación de postes (cambio de poste de madera por hormigón, etc.)
2. Genera hoja de Ruta con documentación enviada por ELFEC, y es enviada a encargado Mantenimiento Redes

### **Encargado de Mantenimiento Preventivo Redes**

3. Entrega Orden de Trabajo Manual (por centrales – valido para 3 meses) y asigna a grupo de trabajo, según zona.

### **Técnico de Mantenimiento Redes**

4. Recoge O.T. y evalúa trabajo a realizar (colocación de abrazaderas, bridas y soportes en poste, retesado de cables de diferentes capacidades, reordenamiento y reubicación de cajas de dispersión, colocado de postes según caso)
5. Ejecuta trabajo, detalla trabajos realizados, registra datos técnicos, adjunta copias de vales de salida y registra fecha de cierre.
6. Entrega orden de trabajo a Encargado de Mantenimiento Preventivo Redes trabajo concluido, detallando material utilizado en reposición de daño, uso de grúa, personal y otros.

### **Encargado de Mantenimiento Preventivo Redes**

7. Elabora Informe a Control de Trámite/Hoja de Ruta referente al trabajo concluido.
8. Entrega O.T. a Analista Planta Externa para conciliar información

### **Analista Planta Externa**

9. Contrasta información de O.T.s recibidas con información de Sistema Smartflex
  - Si existe observaciones de documentación, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, continua con paso 11
10. Coordina con Encargado Mantenimiento de Redes hasta conciliar información
11. Elabora informe mensual para Almacenes, detallando trabajos realizados y movimiento de materiales. Continuando con procedimiento Adm. de Orden de Trabajo Manual para Redes.

## II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Hoja de Ruta	F	M	1	1
Formulario Cuantificación Daño	F	M	1	0
Reporte Servicios de Ingeniería	F	A	1	0
Orden de trabajo	F	A	1	0

### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Reposición de postes en forma oportuna	Sistema Smartflex	Depto. Mantenimiento Redes	Jefe Depto. Mantenimiento Redes	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total solicitudes atendidas}}{\text{Total solicitudes reposición o retiro postes}} * 100$				
<b>PARÁMETROS</b>	Mayor o igual a 95 % Aprobado Menor a 95% Observado				

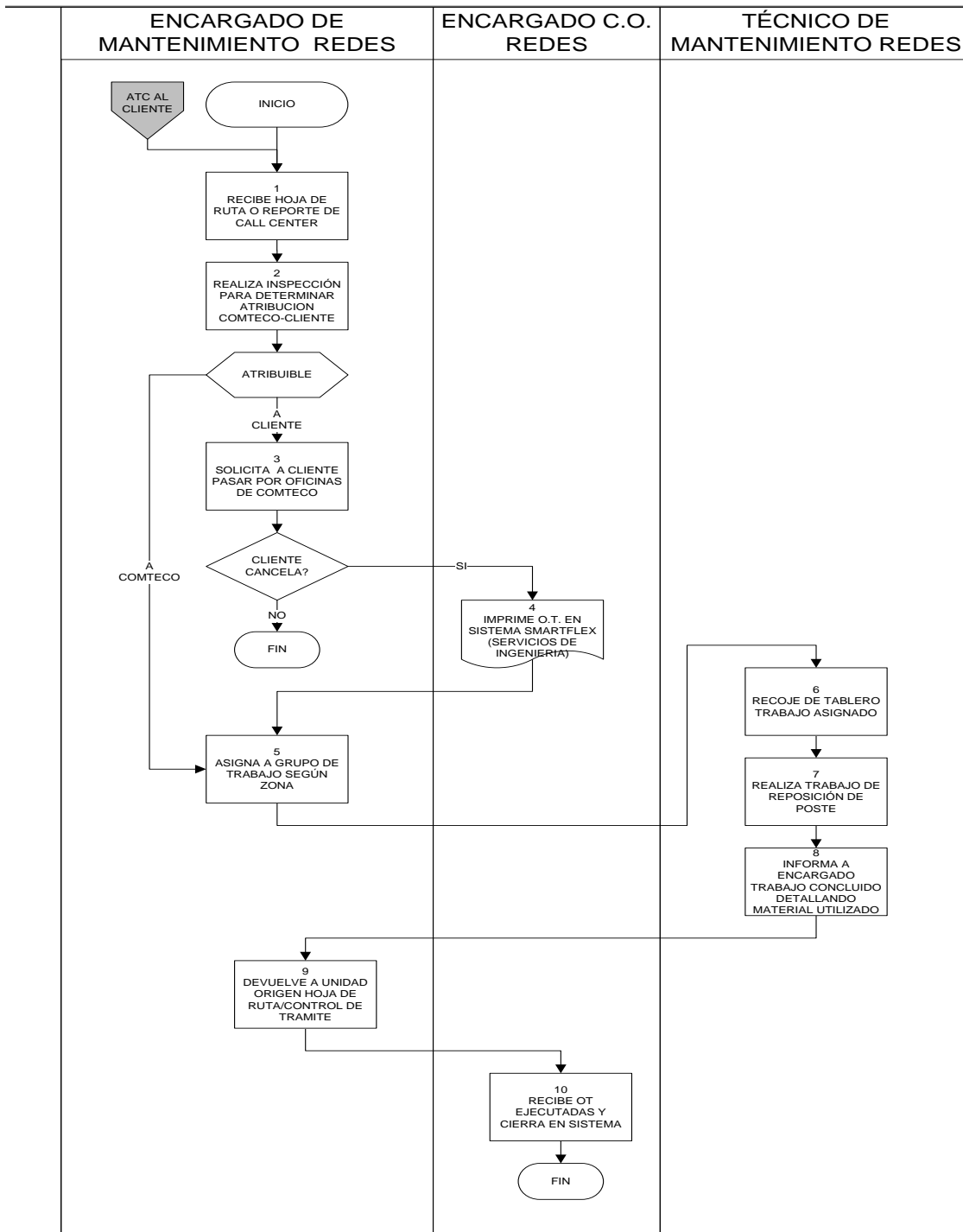
## III. ANEXOS

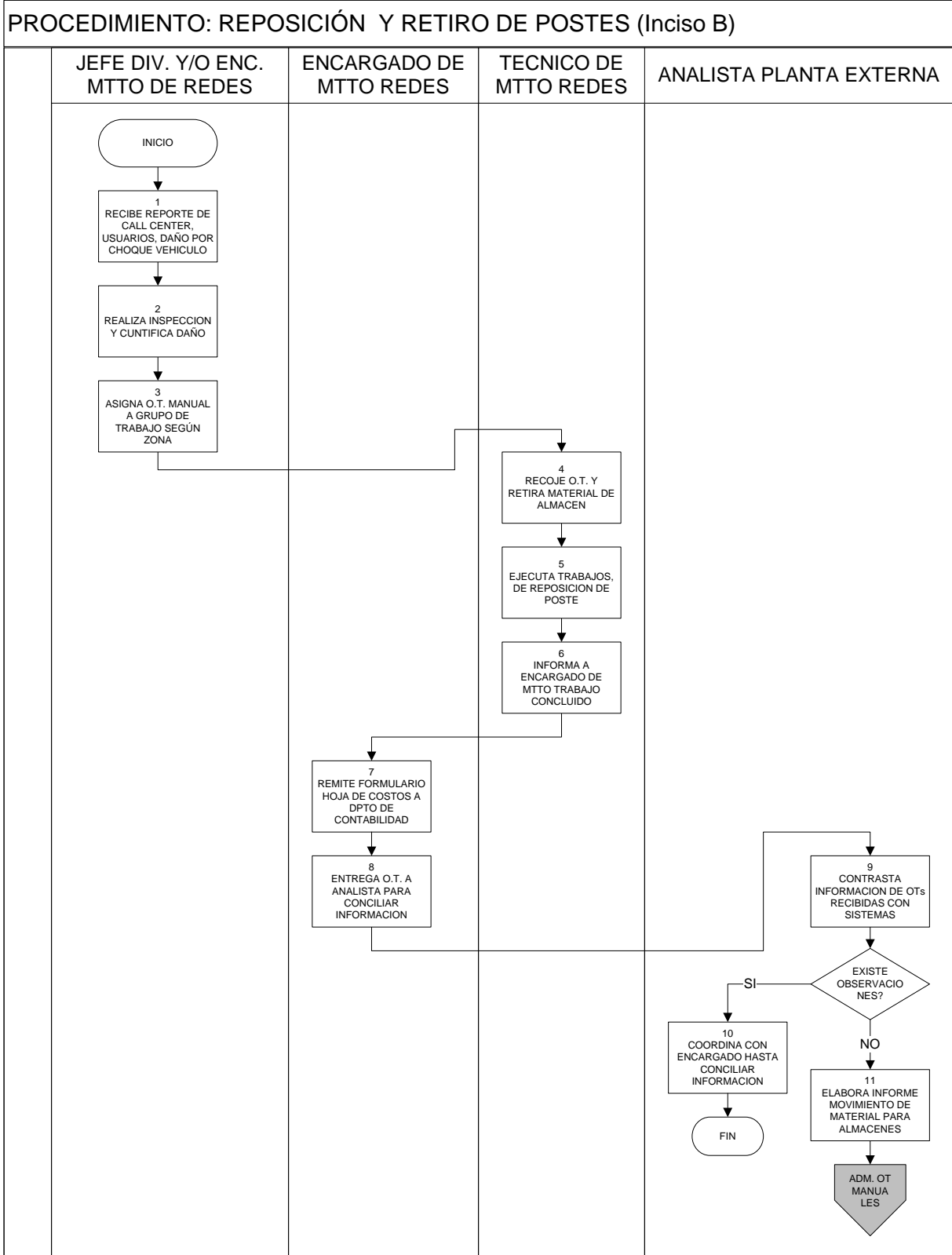
### Anexo 1.- Diagrama de Flujo

Reposición y retiro de postes A, B y C

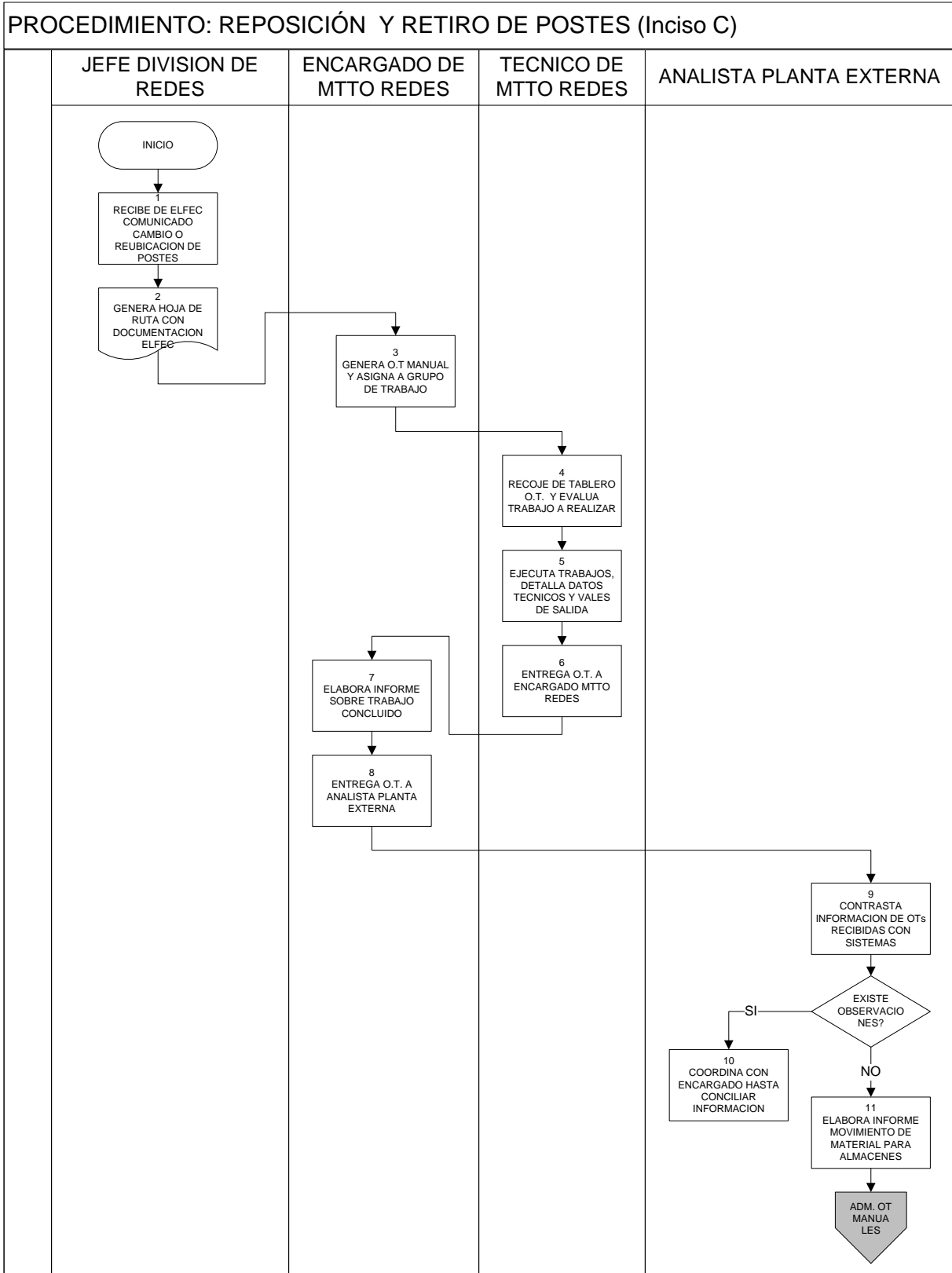
### Anexo 2.- Formulario Hoja de costos

## PROCEDIMIENTO: REPOSICIÓN Y RETIRO DE POSTES (Inciso A)









Anexo 2.- Formulario



ADM-DCT-F01

HOJA DE COSTO VALORACION DAÑOS						
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD						
DESCRIPCION:						
REMITIDO POR:				FECHA DE SINIESTRO:		
				FECHA DE ENTREGA:		
				TASA DE CAMBIO DÓLAR		
<b>COSTO DEL VEHICULO</b>				<b>Bs.-</b>	<b>\$us</b>	
DEPRECIACION POR HORA						
COSTO DE MANTENIMIENTO						
TIEMPO DISPUESTO EN HORAS						
<b>TOTAL COSTO USO DEL VEHICULO + IMPUESTOS</b>						
<b>COSTO COMBUSTIBLE UTILIZADO</b>				<b>Km./ Recorr.</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>Costo Unitario</b>
						<b>Costo Total Bs.-</b>
1	GASOLINA					
2	DIESEL					
3	GAS NATURAL					
<b>TOTAL COMBUSTIBLE + IMPUESTOS</b>						
<b>COSTO EQUIPOS</b>				<b>Cantidad</b>	<b>Unidad medida</b>	<b>Costo Unitario</b>
						<b>Costo Total</b>
1	GRUA					
2						
<b>TOTAL EQUIPOS + IMPUESTOS</b>						
	<b>CODIGO</b>	<b>MATERIALES UTILIZADOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad medida</b>	<b>Costo Unitario \$us</b>	<b>Costo Total Bs.-</b>
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
<b>TOTAL MATERIALES + IMPUESTOS</b>						<b>0.00</b>
	<b>CANT. HORAS</b>	<b>CARGO</b>			<b>Costo Hora</b>	<b>Costo Total</b>
1						
2						
3						
4						
5						
6						
<b>TOTAL MANO DE OBRA + IMPUESTOS</b>						<b>0.00</b>
IMPORTE DE FACTURACION						<b>0.00</b>
Fecha:		Nombre del Responsable Valoración:			Firma:	