

# GESTION POR PROCESOS

PROCESO: OPERATIVO

PROCEDIMIENTO: MACRO PROCESO DE INSTALACION DE  
SERVICIOS

  
**COMTECO**  
Página Nro.  
1 de 5

Código Nro.  
GT-PRC-OPE-SDO-12

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

FIRMA



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

## **I. ANTECEDENTES**

### **a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO**

MACRO PROCESO DE INSTALACION DE SERVICIOS

### **b) OBJETIVO**

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para ejecutar las solicitudes de Instalación de Servicios, identificando a las áreas involucradas en el 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**

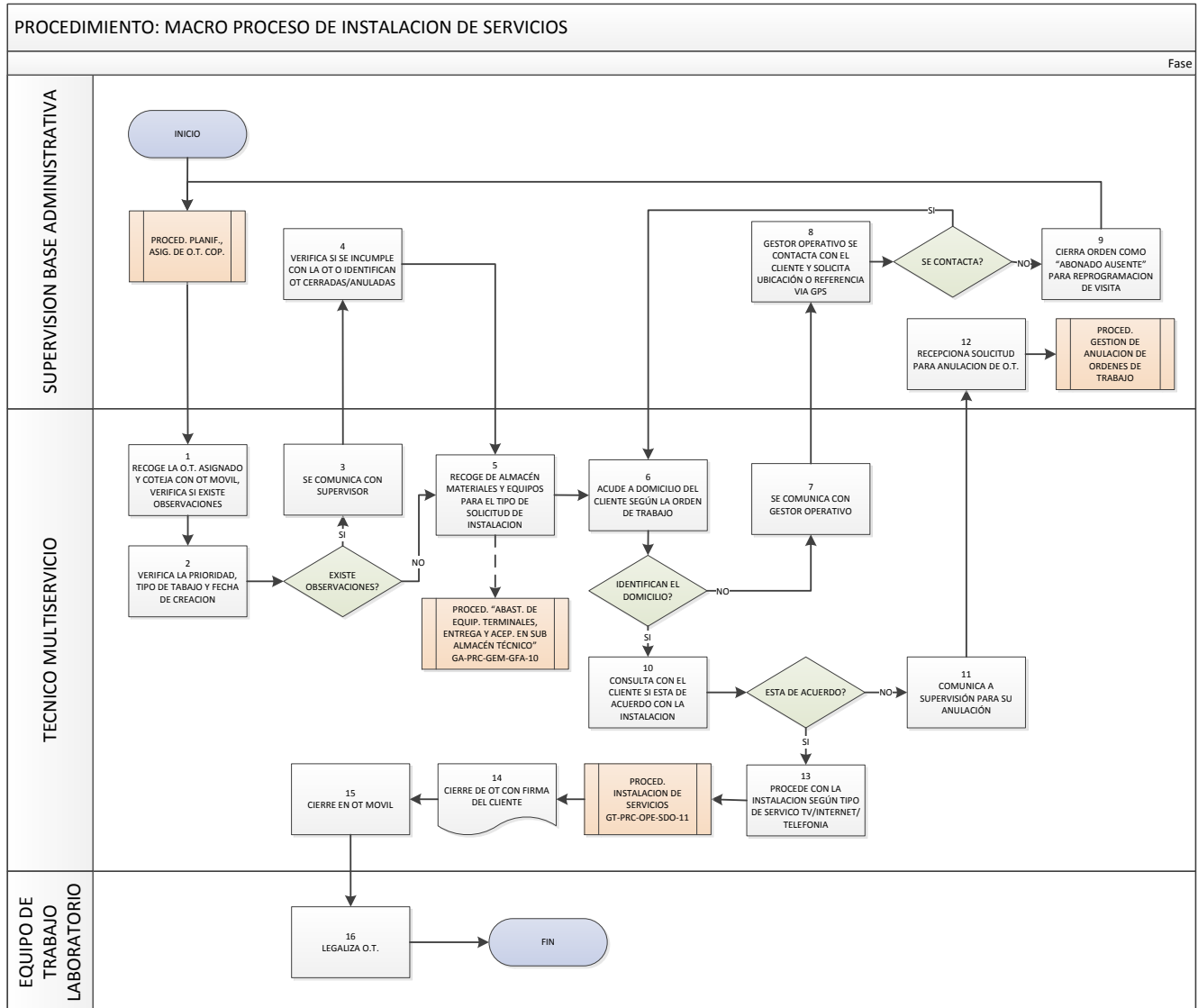
- Departamento de Operaciones y Logística
- Equipo de Trabajo Laboratorio

### **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. Se debe comunicar 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.

## **TECNICO MULTISERVICIO**

5. Recoge de almacén los materiales y equipos, para atender el tipo de solicitud de instalación, dando cumplimiento al procedimiento “Abastecimiento de equipos terminales, entrega y aceptación en sub almacén técnico” GA-PRC-GEM-GFA-10.
6. Acude a domicilio del cliente según la orden de trabajo.
  - Si identifican el domicilio, continua con paso 10.
  - Caso contrario, continua con paso 7.
7. Técnico Multiservicio se comunica con Gestor Operativo.

## **SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA**

8. Gestor Operativo se contacta con el cliente y solicita ubicación o referencia vía GPS.
  - Si se contacta con el cliente, retorna a paso 6.
  - Caso contrario, continua con paso 9.
9. Cierra 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**

10. Consulta con el cliente si está de acuerdo con la instalación.
  - Si está de acuerdo, continua con paso 13.
  - Caso contrario, continua con paso 11.
11. Comunica a supervisión de base administrativa para su anulación.

## **SUPERVISION BASE ADMINISTRATIVA**

12. Recepciona la solicitud para la anulación de orden de trabajo, continuando con el procedimiento “Gestión de Anulación de Ordenes de Trabajo”.

## **TECNICO MULTISERVICIO**

13. Procede con la instalación según tipo de servicio TV Cable/Internet/Telefonía, continuando con las actividades y responsabilidades del procedimiento “Instalación de Servicios” GT-PRC-OPE-SDO-11.
14. Cierre de la orden de trabajo con firma del cliente.
15. Cierre de la orden de trabajo en la OT móvil.

## EQUIPO DE TRABAJO LABORATORIO

16. Legaliza la orden de trabajo, concluyendo el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

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

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

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Cantidad Ordenes de instalación	Cantidad de instalaciones ejecutadas en 2días/4días/5días	Dpto. Operaciones y Logística	Jefe Dpto. Operaciones	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	<p>a) <math>\frac{\text{Cantidad de Instalaciones ejecutadas en 2 días}}{\text{Cantidad Total de Ordenes de Instalación}} \times 100</math></p> <p>b) <math>\frac{\text{Cantidad de Instalaciones ejecutadas en 4 días}}{\text{Cantidad Total de Ordenes de Instalación}} \times 100</math></p> <p>c) <math>\frac{\text{Cantidad de Instalaciones ejecutadas en 5 días}}{\text{Cantidad Total de Ordenes de Instalación}} \times 100</math></p>				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>a) Mayor al 80% =&gt; Aceptable Menor al 80% =&gt; Observado</p> <p>b) Mayor al 90% =&gt; Aceptable Menor al 90% =&gt; Observado</p> <p>c) Igual al 100% =&gt; Aceptable Menor al 100% =&gt; Observado</p>				

### IV. ANEXOS

Ninguno