

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO

DIVISION PROVISION Y ASEGURAMIENTO

ELABORADO**VERSIÓN Nº 1****POR:** Gestión de la Calidad
Div. P.A.S..**FECHA:** Marzo 2015

et

POR:**FECHA:**

I.ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL DE USO DE MATERIALES EN INSTALACIONES Y TRASLADOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para controlar oportuna y eficazmente la utilización de materiales en instalaciones y traslados de los servicios de telecomunicaciones que presta la Cooperativa.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la entrega de las Órdenes de Trabajo a los técnicos, y concluye con las inspecciones In Situ de los materiales utilizados por los técnicos.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División Provisionamiento y Aseguramiento de Servicios (P.A.S.)
Jefes de Departamento Zonales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Auditoría Interna
- b) División de Tecnologías de Información
- c) Departamento de Ventas
- d) Departamento de Almacenes – Encargado Almacén Zonal
- e) Departamento de Activos Fijos
- f) Unidad Control de gestión presupuestaria – Gestión de Costos

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Instalaciones y Traslados (TEC-DPA-P01)	Administración y Uso Materiales de Almacén (GA-ADM-MPD-L01) Evaluación Accid. y Perd. Bie. (OSS-DPE-P09)

f) DEFINICIONES

Acometida, la acometida realiza la unión entre las cajas de dispersión y el equipo terminal de abonado.

Mantenimiento Correctivo, este mantenimiento que se realiza luego que ocurra una falla o avería en el equipamiento que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestadas, pues implica el cambio de algunas piezas y/o materiales.

Mantenimiento Preventivo, el mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

Orden de Trabajo, Documento que detalla trabajos a ejecutar, según solicitud de servicios Corporativos efectuados por los clientes.

OSS, Módulo que Soporta el Sistema Operacional del Smartflex.

Política de restricción, directiva para obligar al técnico de Instalación a regularizar su estado de cuenta de materiales con almacén, a fin de evitar “deudas crónicas al almacén”.

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.

Supervisor Técnico, personal capacitado, capaz de efectuar el trabajo del sector como técnico de campo, que además debe, desarrollar las mejores prácticas de trabajo y controlar el cumplimiento de normas en los trabajos efectuados por el personal a su cargo (Para que el Supervisor asuma estas tareas se hace necesario liberarlo de las funciones de técnico de campo, caso contrario no podrá cumplir esta labor adicional)

II. OPERATORIA

Técnicos (de Instalaciones y Reparaciones) Centro de Operaciones Zonales

1. Recoge, selecciona y ordena por dirección Órdenes de Trabajo de Instalaciones y Traslados de los servicios Telefonía Básica, Banda Ancha y Tv Cable (Viene del procedimiento “Programación, Ejecución y Cierre de OTs”).

Encargado de Almacenes Zonal

2. Recibe solicitud de materiales y equipos, verifica estado de cuentas de Técnico, de acuerdo a cantidades de restricción (Política establecida en vigencia) de la siguiente manera:
 - ❖ Para Telefonía Básica saldo menor o igual a 750 m.
 - ❖ Para Tv Cable, saldo menor o igual a 350 m. S/P y C/P.
 - En caso de que el saldo es menor a lo permitido en restricción, al paso siguiente
 - En caso de que el saldo es mayor, al paso 5.
3. Entrega material hasta completar el tope permitido según servicio y es registrado en línea directa en el sistema Smartflex
4. Entrega también a técnico, el reporte de saldo de materiales de su cuenta, continuando en paso 7.
5. Recaba autorización del Supervisor, o Jefe de Departamento y/o Jefe de División para la entrega de materiales, por encima de la restricción (En tales casos es responsabilidad de Almacenes entregar material según requerimiento del técnico en función del trabajo asignado).
 - En caso de que el Técnico sea autorizado, al paso siguiente
 - Caso contrario, finaliza
6. Entrega materiales según requerimiento del técnico según servicio; remitiéndose al procedimiento “Administración y Uso de Materiales de Almacén”.

Técnicos (de Instalaciones y Reparaciones) Centro de Operaciones Zonales

7. Ejecuta trabajo de campo de acuerdo a la orden de trabajo, interactuando con Unidades de apoyo (Mesa de Pruebas, Cabecera y/o Unidad de Soporte Multimedia).
8. Registra material usado en Hoja de servicio (detallando materiales utilizados), recabando siempre firma de cliente para constancia de la utilización de materiales y equipos.

Operador – Despachante Centro de Operaciones Zonal

9. Recibe órdenes de trabajo y hoja de servicio del técnico (ejecutadas) al finalizar la jornada de trabajo.
10. Descarga materiales y equipos en cada OT, Ingresando a módulo ITEMS en sistema.
11. Cierra la orden de trabajo, verificando descargo de materiales en cada orden de trabajo por producto (gestiona descargo ante Unidades involucradas: Laboratorio, bajas, y otros).
12. Legaliza y archiva las órdenes de trabajo ejecutadas, continuando en el paso 14.
13. Solicita a Técnico, realizar balance de materiales en forma mensual.

Supervisor Técnico Zonal (para cumplir esta labor, no debe ser técnico de campo)

14. Efectúa inspecciones técnicas de materiales de 10 OTs. del mes elegidas aleatoriamente.
15. Elabora diagrama esquemático de instalación y llena planilla de materiales usados In situ.
16. Verifica normas de calidad de instalación utilizadas por el Técnico.
17. Elabora y presenta informe de inspección técnica mensual a jefatura.

Jefes de División y/o Departamento Zonal (Provisionamiento y Aseguramiento Servicios)

18. Realiza inspección técnica de acuerdo a requerimiento.
19. Realiza re inspección técnica mínimo de 3 OTs. al mes según necesidad.
20. Remite informe de diferencias a Auditoría Interna; distribuye:
 - El original para Auditoría Interna
 - La copia, para archivo del sector

Auditoría Interna

21. Verifica materiales usados en OTs escogidas aleatoriamente según plan
22. Elabora informe de resultados en original y copia
 - Original para la Jefatura de División P.A.S.
 - Copia, para archivo del sector.
23. Verifica conformidad.
 - En caso que todo está conforme, finaliza.
 - Caso contrario, se remite a proced. “Evaluación de accidentes y Perdida de Bienes”.

Analista de sistemas (División Tecnologías de Información)

24. Elabora reporte (Átomo) material por técnico según requerimiento de División P.A.S.

25. Elabora reporte (Átomo) material por técnico según requerimiento de Almacén.

Técnicos (de Instalaciones y Reparaciones) Centro de Operaciones

26. Verifica semanalmente el material utilizado en OTs, revisando los saldos de su cuenta con almacén y los saldos físicos existentes a su cargo.

27. Realiza balance mensual de materiales con Almacén; con esta labor finaliza el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMÁTICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Informe de Inspección. Tec. mensual	I	M	1	1
Planilla de Materiales usados en OT	F	M	1	0
Informe de diferencias para Auditoría Interna	I	M	1	1

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cantidad material usado en Instals. y Traslados de servs. TB, BA y Tvc	Reporte de OTs ejecutado de sist .Smartflex .e inf.	Depto. Centro Operación Zonal	Jefe Depto. Centro Op. Zonal.	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Cantidad efectiva materiales en OTs inspeccionadas s/g muestreo}}{\text{Cantidad de materiales en OTs según muestreo}} \times 100$				
PARÁMETRO	99%: óptimo Menor o igual a 85%: observable				

IV. ANEXOS

Anexo N° 1.- Flujograma

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE MATERIALES EN INSTALACIONES Y TRASLADOS

