

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCCIÓN DE ORDENES DE SERVICIO

DIRECCIÓN COMERCIAL

Revisado por:

Ing. Alberto Torres
Gerencia Técnica Comercial



En Fecha: 21-JUNIO-2013

Firma: [Signature]

Validado por:

Ing. Gustavo Martínez
Dirección de Planificación



En Fecha: 19/06/2013

Firma: [Signature]


Aprobado por:

Lic. Antonia Rojas
Dirección Comercial



En Fecha: 24/6/13

Firma: [Signature]

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | DC-PR-GTC-0012-01 | Versión N° 01 |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCCIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO | Fecha Ultima Revisión: 10/06/2013 |

1 OBJETIVO

Describir la operativa a seguir para el control de producción de los servicios contratados de órdenes de servicio en los centros técnicos

2 ÁMBITO

Será de aplicación en todos los Centros Técnicos

3 ALCANCE

Este procedimiento se inicia con la edición de las órdenes de servicio en el sistema de parte del Supervisor de Centro Técnico y termina cuando este registra la producción realizada por las brigadas en el archivo de control económico

4 REQUISITOS DE ENTRADA

La planilla que este correctamente llenada acompañada del total de las ordenes de servicios realizadas.

5 GLOSARIO

Planilla: Es un formulario con espacios en blanco para llenar con informe, declaraciones requeridas por la acción a realizar.

Supervisor Centro Técnico: Es la persona que se encarga de velar por la calidad de la ejecución del trabajo en el terreno y los datos recogidos del terreno.


Brigadista: Es la persona que ejecuta las acciones en el terreno.

Supervisor Contrata: Es la persona que se encarga de dirigir y supervisar todas las actividades realizadas por los brigadistas de la contrata.

6 GARANTIAS DEL PROCESO

- ✓ Llenado de planilla de producción diaria
- ✓ Entrega de órdenes a las brigadas acorde a la zona de concesión de las mismas
- ✓ Inspección de trabajos de los brigadistas en terreno
- ✓ Validación de los trabajos reportados



| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | DC-PR-GTC-0012-01 | Versión N° 01 |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCCIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO | Fecha Última Revisión: 10/06/2013 |

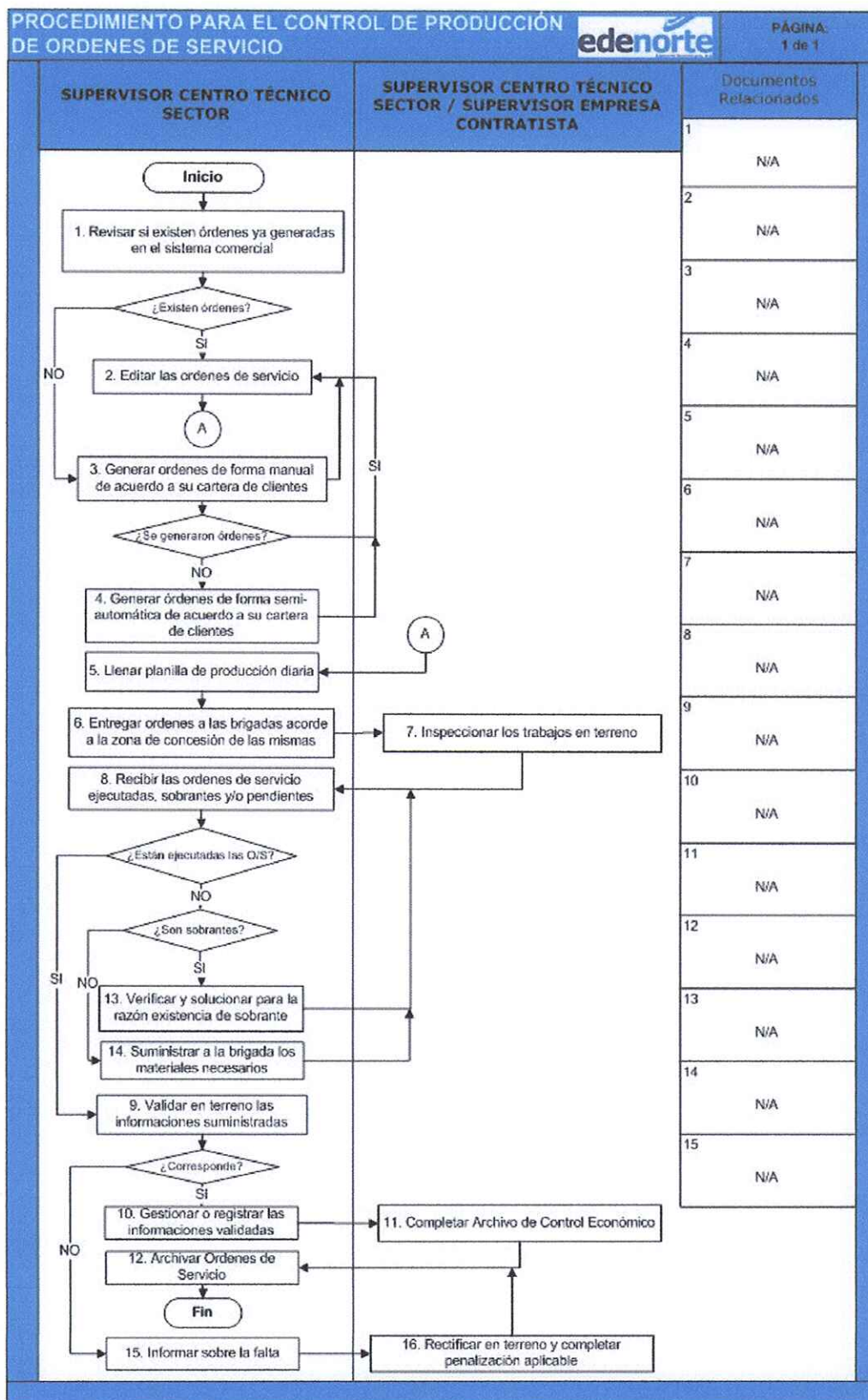
7 DESARROLLO


| Paso | Responsable | Acción/Actividad | Descripción / Paso | Transacción del Sistema |
|------|--|--|--|-------------------------|
| 1 | Supervisor Centro Técnico | Revisar si existen órdenes ya generadas en el sistema comercial | Verifica en el sistema comercial si existen órdenes generadas ¿Existen órdenes? Si ____ Continuar con el paso 2 No ____ Ir al paso 3 | |
| 2 | Supervisor Centro Técnico | Editar las ordenes de servicio | Procede a la edición de las ordenes de servicio generadas (sean automáticas, semi-automáticas o manuales) Ir al paso 5 | |
| 3 | Supervisor Centro Técnico | Generar órdenes de forma manual de acuerdo a su cartera de clientes | Genera de forma manual en el sistema comercial las órdenes correspondientes a su cartera de clientes y condición de los clientes ¿Se generaron órdenes? SI ____ Volver al paso 2 NO ____ Continuar con el Paso 4 | |
| 4 | Supervisor Centro Técnico | Generar órdenes de forma semi-automática de acuerdo a su cartera de clientes | Emplea el formulario semi-automático para la generación de las órdenes de servicio correspondientes a su cartera y condición de clientes (ver anexo 1) Volver al Paso 2 | |
| 5 | Supervisor Centro Técnico | Llenar planilla de producción diaria | Procede con el llenado de la planilla de producción diaria tomando en cuenta completar la cantidad de órdenes por tipo (Ver anexo 2) Continuar con el paso 6 | |
| 6 | Supervisor Centro Técnico | Entregar ordenes a las brigadas acorde a la zona de concesión de las mismas | Entrega las ordenes a las brigadas contratistas acorde a la zona a la cual está asignada cada brigada Continuar con el paso 7 | |
| 7 | Supervisor Centro Técnico/Supervisor Contratista | Inspeccionar los trabajos en terreno | Inspeccionan el cumplimiento de los requerimientos de calidad para cada orden de servicio en el terreno Continuar con el paso 8 | |

| Paso | Responsable | Acción/Actividad | Descripción / Paso | Transacción del Sistema |
|------|---|--|--|-------------------------|
| 8 | Supervisor Centro Técnico | Recibir las ordenes de servicio ejecutadas, sobrantes y/o pendientes | Recibe y procede a verificar que coincidan con el total de las ordenes entregadas y que no exista ningún dato sin completar, procede con el registro de los trabajos ejecutados, verificando su estado (ejecutadas, sobrantes o pendientes por algún tipo de material) ¿Ejecutadas? Si <input type="checkbox"/> Continuar con el paso 9 No <input type="checkbox"/> ¿Sobrantes? SI <input type="checkbox"/> Continuar con el paso 13 No <input type="checkbox"/> Ir al paso 14 | |
| 9 | Supervisor Centro Técnico | Validar en terreno las informaciones suministradas | Valida a manera de muestreo que las informaciones registradas en la orden se corresponda con la realidad en el terreno ¿Corresponde? Si <input type="checkbox"/> Continuar con el paso 10 No <input type="checkbox"/> Ir al paso 15 | |
| 10 | Supervisor Centro Técnico | Gestionar o registrar las informaciones validadas | Registra o gestiona con el gestor de datos el ingreso al sistema de las informaciones validadas del terreno según requerimientos de cada orden Continuar con el paso 11 | |
| 11 | Supervisor Centro Técnico/Gestor de Datos | Completar Archivo de Control Económico | Completa el archivo "Control Operativo y Económico Brigadas O/S" (Ver anexo 3) Continuar con el paso 12 | |
| 12 | Supervisor Centro Técnico | Archivar Ordenes de Servicio | Archiva las ordenes de servicio por tipo, brigadas y fecha Fin del procedimiento | |
| 13 | Supervisor Centro Técnico | Verificar y solucionar para la razón existencia de sobrante | Verifica con la brigada la razón del sobrante y procede a solucionar el caso tomando en cuenta los plazos de resolución de ser necesario (Ej. Cliente no localizado; gestionar condiciones para ubicación del cliente) Ir al paso 8 | |
| 14 | Supervisor Centro Técnico | Suministrar a la brigada los materiales necesarios | Suministra a la brigada los materiales necesarios para la resolución de dicha orden | |

| Paso | Responsable | Acción/Actividad | Descripción / Paso | Transacción del Sistema |
|------|--|--|---|-------------------------|
| | | | Ir al paso 8 | |
| 15 | Supervisor Centro Técnico | Informar sobre la falta | Informa la falta al supervisor contratista, al encargado comercial correspondiente y al encargado técnico zona vía correo y telefónico Continuar con el paso 16 | |
| 16 | Supervisor Centro Técnico/Supervisor Contratista | Rectificar en terreno y completar penalización aplicable | Proceden a rectificar en terreno las informaciones respecto de la falta, completan planilla de penalización según corresponda y envía de forma electrónica al responsable técnico sector. Supervisor centro técnico entrega una copia al supervisor contratista luego de su firma (Ver anexo 4) Ir al paso 12 | |

8 FLUJOGRAMA



| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | DC-PR-GTC-0012-01 | Versión N° 01 |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCCIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO | Fecha Última Revisión: 10/06/2013 |

9 NORMATIVAS RELACIONADAS

- ✓ Procedimiento de Corte y Reconexión
- ✓ Procedimiento de llenado de información Básica requerida
- ✓ Procedimiento de Planificación del trabajo
- ✓ Procedimiento de Generación Manual de OS
- ✓ Procedimiento de Supervisión de órdenes de servicio
- ✓ Procedimiento Actualización Ordenes Servicio
- ✓ Procedimiento de Ejecución Ordenes Servicio

10 NOTIFICACIÓN DE REVISIONES

| Versión | Fecha última revisión | Persona (as) Coordinador Equipo Revisión | Adecuación realizada/Justificación |
|---------|-----------------------|--|------------------------------------|
| 01 | 10/06/2013 | DP&CG | N/A |

Nota: Las revisiones al documento serán realizadas a solicitud de los usuarios, cambios en las metodologías de los procesos o estructura y se validará anualmente su vigencia con los responsables, de acuerdo a lo establecido en la Norma Elaboración de Normativas.

11 ANEXOS

Anexo 1




1

5

10

20

30

50

N.I.C.

Tipo de Servicio: CORTE/RECONX

Fecha Edición:

LIMPIAR OS

Centro Técnico:

Deuda Contrato:

Cant. Part. Abiertas:

Sistema Generador: MANUAL 3203 ALBERTO JOSE

Tipo de Orden de Servicio:

Descripción de tareas:

N.I.C.

Fecha de Generación:

Fecha Est. Resolución:

Prioridad:

Hora de Cita Previa:

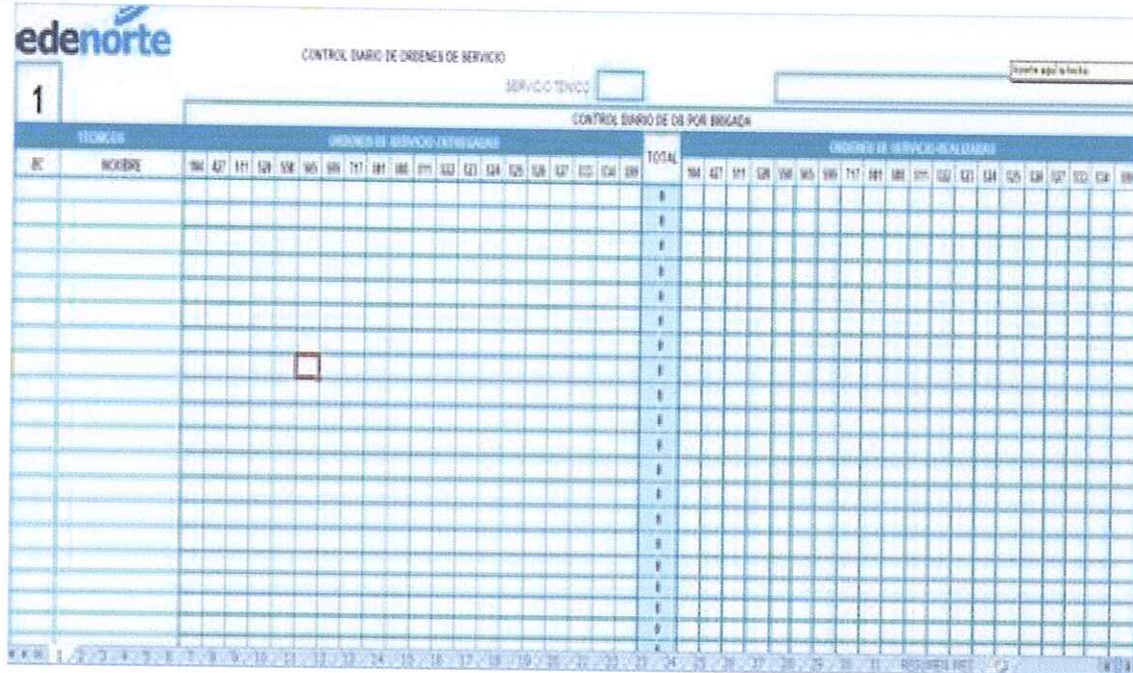
DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Nombre: Teléfono:

Dirección:

Referencias:

Anexo 2



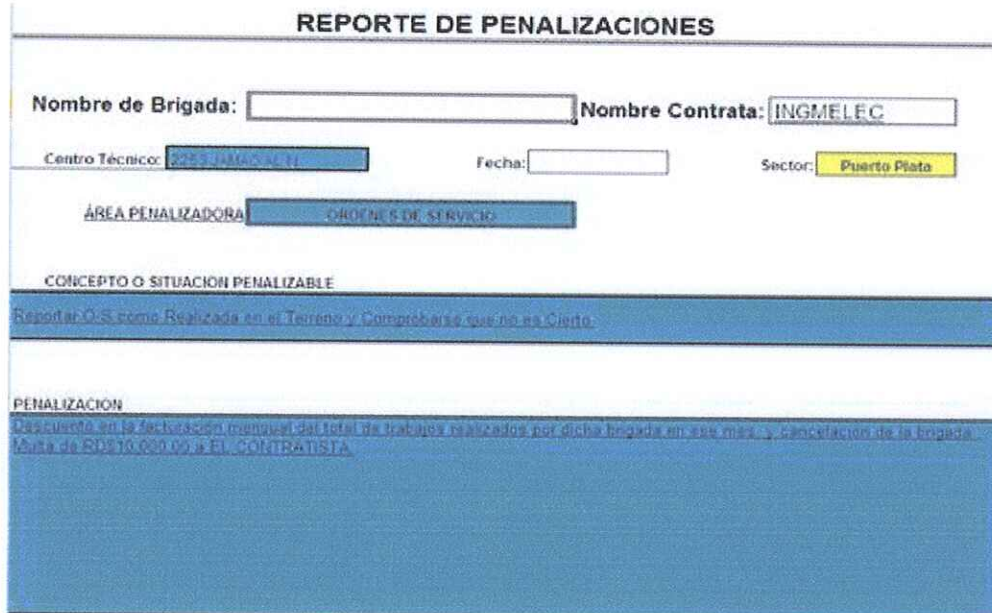
Formulario de Control Diario de Órdenes de Servicio. Incluye campos para el técnico, el servicio, y una tabla para registrar los datos de los órdenes de servicio por brigada.

Anexo 3






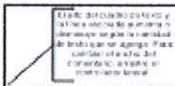




Formulario de Detalle de O-S Entregadas y Ejecutadas Brigadas Contrata. Incluye campos para el sector/oficina, el mes/año, y una tabla para registrar los datos de los órdenes de servicio.

Anexo 4



Formulario de Reporte de Penalizaciones. Incluye campos para el nombre de la brigada, el nombre del contrato, el centro técnico, la fecha, el sector, y una tabla para registrar los datos de las penalizaciones.

12 LEYENDA

| LEYENDA | | | |
|--|------------------------------------|---|---------------------------------|
|  | INICIO Y FIN | R | DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO |
|  | ACCIÓN | C | COLABORADORES DEL PROCEDIMIENTO |
|  | DECISIÓN |  | COMENTARIO |
|  | REFERENCIA EN UNA MISMA PÁGINA |  R M | REGISTRO MANUAL |
|  | REFERENCIA EN UNA PÁGINA DIFERENTE |  R S | REGISTRO SISTEMA |