

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ASI NETWORK & CIBERNET

DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLANTA EXTERNA

Ing. Mario Alvarenga
Director de Proyectos

Elaborado por:
Marcela Iveth Castillo Jefe de PLEX
Nohel Villafranca Supervisor de PLEX

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Definiciones
5. Generalidades
 - 5.1 Estructura Interna
 - 5.2 Presentación del Departamento
 - 5.3 Misión
 - 5.4 Visión
 - 5.5 Objetivos de la calidad
 - 5.6 Valores
 - 5.7 Simbología
6. Mapa de Procesos
7. Identificación y caracterización de los procesos para Jefe de Planta Externa
8. Identificación y caracterización de los procesos para Auditor de Calidad
9. Identificación y caracterización de los Procesos para Técnicos de Campo.
 - 9.1 Instalación
 - 9.1.1 No Factible por desacuerdo con el contrato
 - 9.1.2 No Factible por inconvenientes físicos en la instalación.
 - 9.1.3 No Factible por no cobertura
 - 9.1.4 No Factible por ancho de banda no alcanzado
 - 9.2 No tiene Internet
 - 9.3 Internet Va y Viene
 - 9.4 Internet Lento
 - 9.5 Reparar Antena Cayo
 - 9.6 Cambio de Clave Wifi
 - 9.7 Reubicar-Realinear Equipo
 - 9.8 Reparar Cable de Red- Conectores
 - 9.9 Reubicar-Configurar Router
 - 9.10Solicita- Instalación Router
 - 9.11Solicita- Traslado
 - 9.12Solicita- Desinstalación
 - 9.13Nodo
10. Tiempos de Respuesta
11. Procesos de Apoyo
 - 11.1 Informes de Trabajo diario
 - 11.2 Informe de Ventas ASI NETWORK & CIBERNET
12. Kpi's del departamento
13. Anexos y Formatos

INTRODUCCION

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos de Planta Externa, ASI NETWORK & CIBERNET, es una herramienta que permite a la empresa garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio.

La estructura de este manual relaciona los macroprocesos identificados en la compañía, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; información que se presenta en la identificación y caracterización de los procesos, diagramas de flujo, los cuales describen los procedimientos de cada actividad.

La estandarización de los procesos y procedimientos, permiten cumplir los objetivos y principios de la compañía, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada miembro del departamento en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

OBJETIVO

El Manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y objetivos de Planta Externa.

ALCANCE

Este manual va dirigido a cada miembro del departamento de Planta Externa, y a cada integrante de la empresa ASI NETWORK & CIBERNET. Así mismo se busca que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria del departamento.

DEFINICIONES

Estructura organizacional: Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.

Organigrama: Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos.

Tarea: Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Manual de procesos y procedimientos: Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.

Manual: Carpeta o fólder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Actividad: Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.

Control: Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.

Eficacia: Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.

Eficiencia: Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.

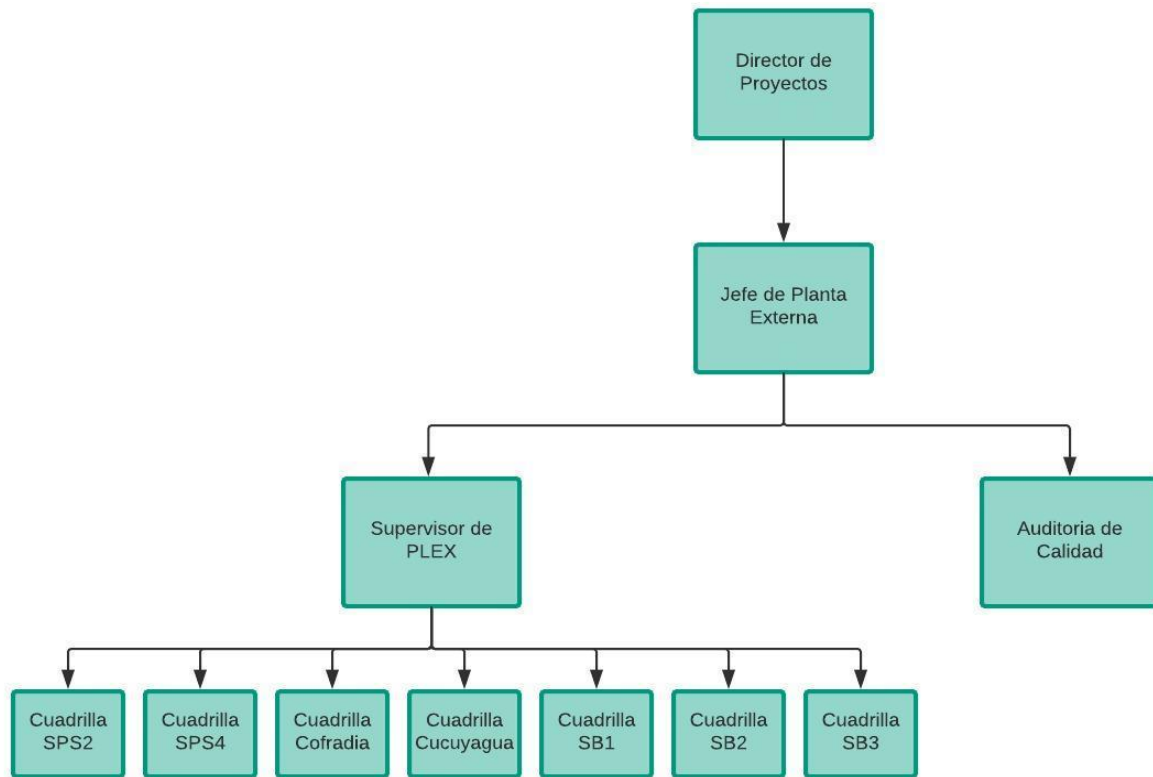
Diagrama de flujo: Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.

Macroproceso: Conjunto de procesos.

Sistema: Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.

GENERALIDADES

Estructura Interna



La Estructura orgánica de la Empresa fue concebida con base en procedimientos generales de trabajo soportados en un sistema Integral de Gestión, que garantiza el desarrollo de los proyectos contando con todos los recursos técnicos, dependiendo de un adecuado apoyo logístico.

Para el desarrollo de cada proyecto de la empresa se cuenta con un personal altamente calificado y especializado en las áreas del diseño estructural, así como con gran experiencia en técnicas administrativas, el cual interviene en cada fase del proceso de acuerdo con las necesidades particulares del proyecto y el grado de complejidad de este.

PRESENTACION DEL DEPARTAMENTO

El departamento de Planta Externa es creado con el fin de ser el responsable de la parte operativa de la empresa ASI NETWORK & CIBERNET, conformado actualmente por un Jefe de Planta Externa, un Supervisor de Planta Externa, un Auditor de Calidad y siete cuadrillas que son conformadas por dos técnicos de campo cada una de ellas.

El departamento es el encargado de realizar todas las tareas de campo que la empresa demande desde una instalación hasta una reparación, para así garantizarles a nuestros clientes la calidad de servicio.

Planta Externa es una puerta de enlace entre varios departamentos que consideramos clientes internos, que trabajan conjuntamente para poder lograr el buen funcionamiento de nuestra red a nivel nacional.

MISION

Estamos conscientes del papel protagónico que desempeña el departamento de PLEX, en el desarrollo socioeconómico de la empresa, es por lo que nuestro trabajo busca contribuir con la realización de actividades, tanto para nuestros clientes externos como internos, apuntando al crecimiento de la empresa.

VISION

El departamento de Planta Externa busca en ser el departamento líder de la empresa, para poder apoyar directamente al crecimiento de la empresa. Así como todas las actividades relacionadas con la compañía.

OBJETIVOS DE CALIDAD

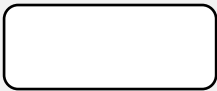

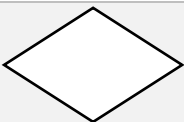

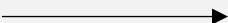

- Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo, de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Proporcionar capacitación y entrenamiento para el desarrollo integral de sus colaboradores y para el cumplimiento de sus actividades.
- Obtener un incremento clave en la rentabilidad de la empresa, basados en las mejoras de eficiencia, calidad de sus actividades, disminución de tiempos perdidos y desperdicios.
- Asegurar un producto final de excelente calidad

VALORES

- Compromiso.
- Cumplimiento.
- Ética profesional.
- Honestidad.
- Liderazgo.
- Respeto.
- Trabajo en equipo.

SIMBOLOGIA

A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujo, para una mejor comprensión de los procesos elaborados.

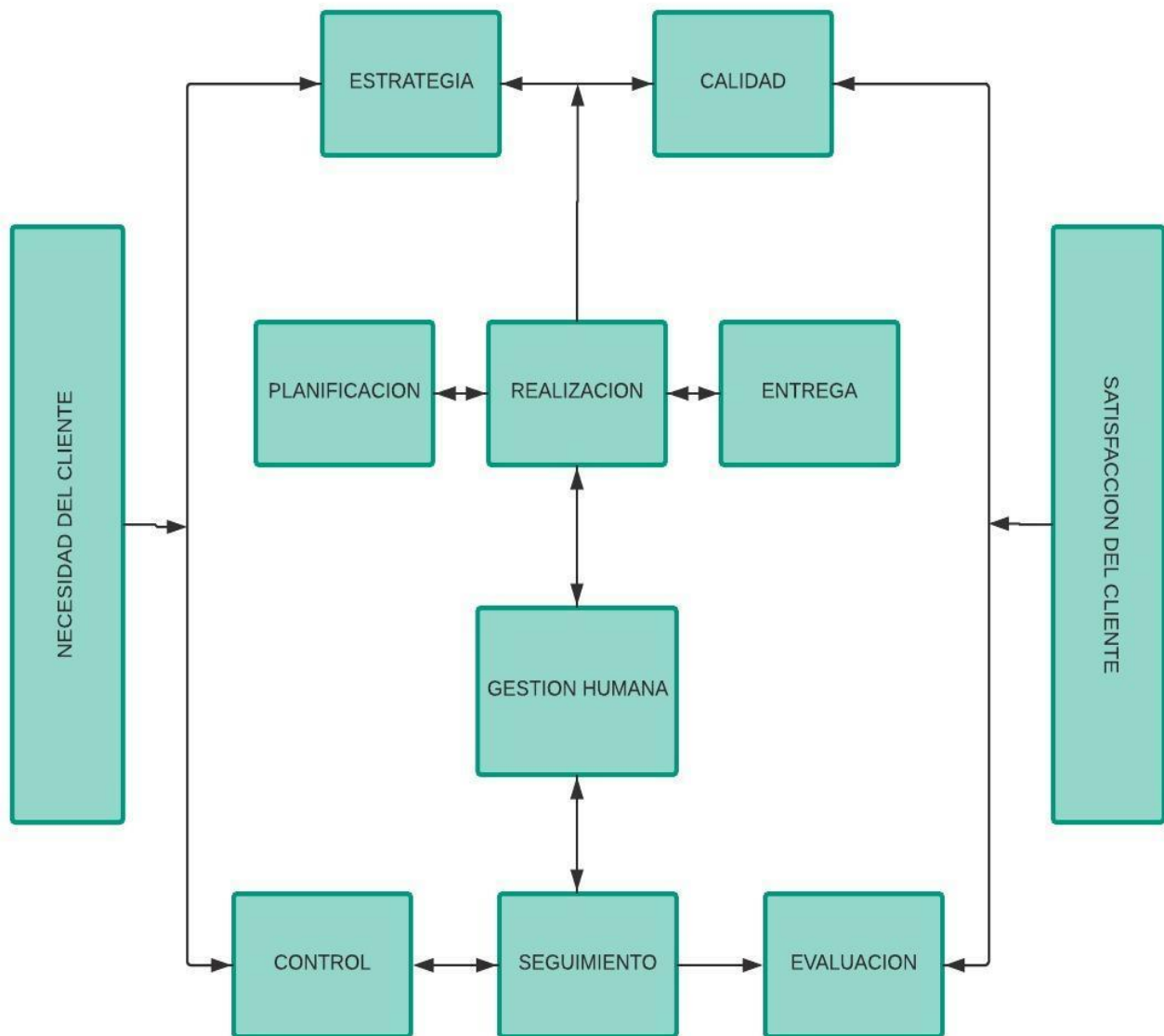
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Inicio	Indica el inicio de un proceso
	Acción	Representa la ejecución de uno o más tareas dentro del proceso
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso
	Dirección del Flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas.
	Proceso ya definido	Establece ejecutar el proceso ya establecido inicialmente.

MAPA DE PROCESOS

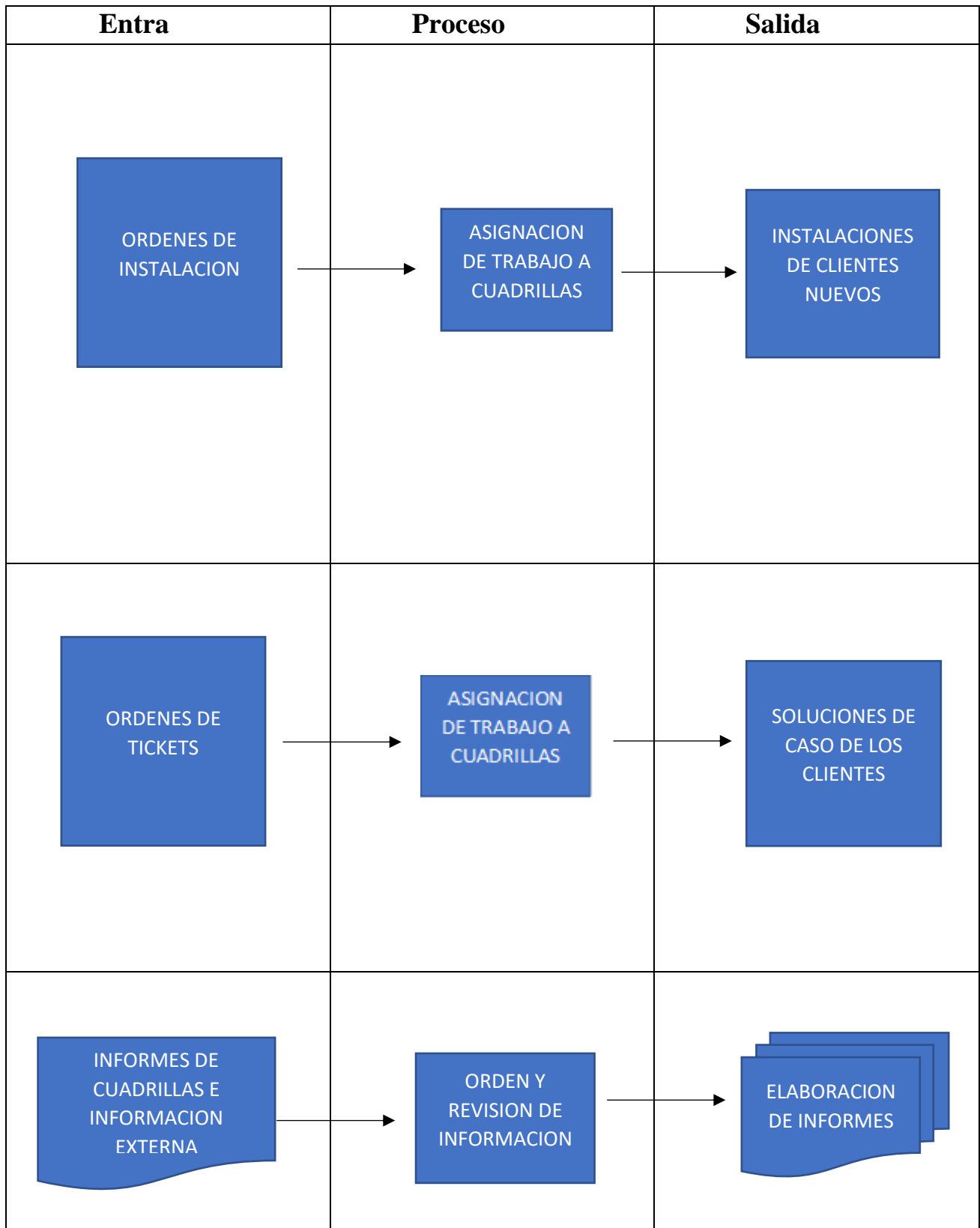
El mapa de procesos según lo establecido se define como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades.

Normalmente se clasifican en:

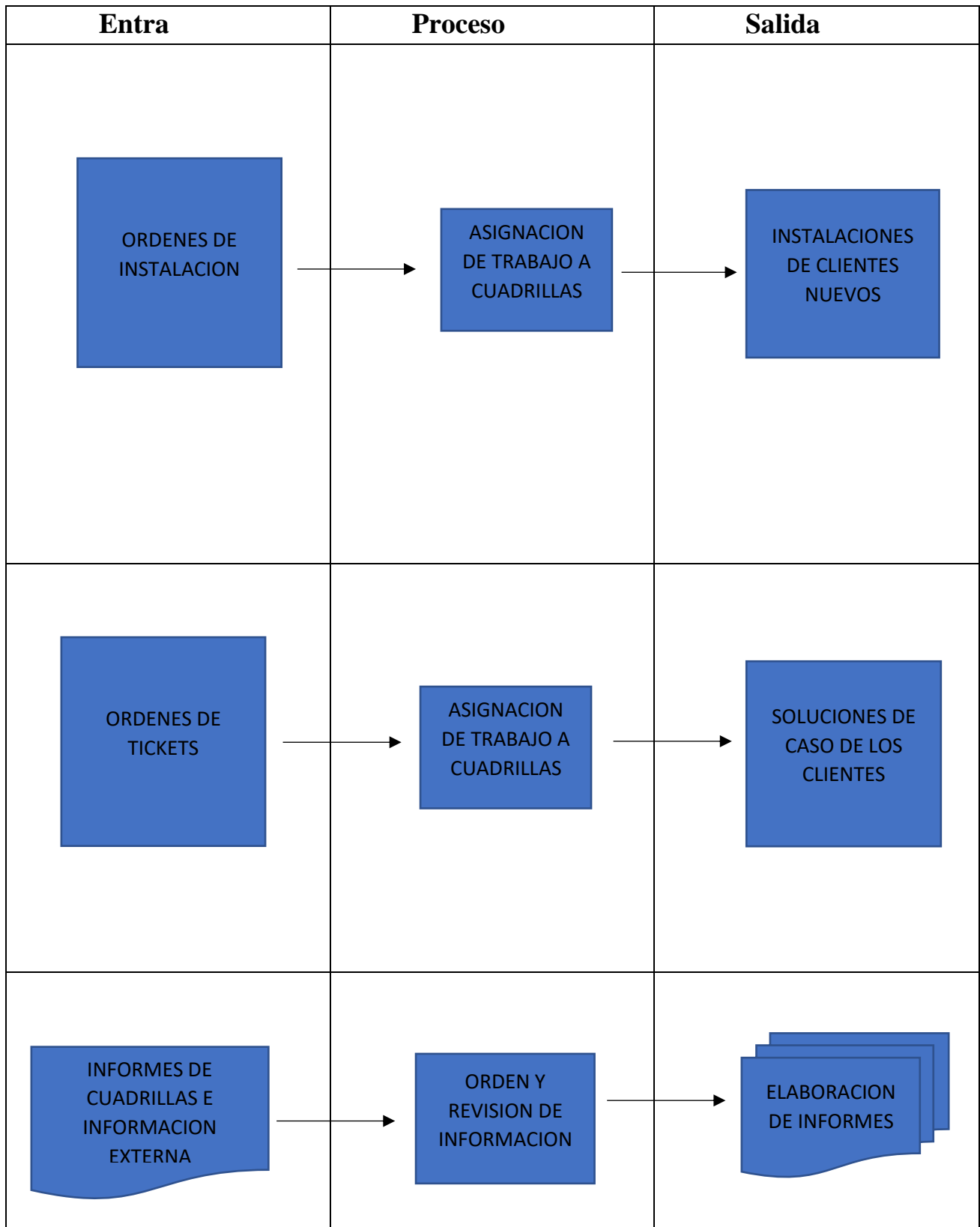
- Procesos gerenciales: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas, fijación de objetivos, asegurar la disponibilidad de los recursos.
- Procesos operativos o misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado para cumplir con el objeto social de la empresa.
- Procesos de apoyo: Pertenecen a este grupo los procesos que provisionan de recursos que son necesarios para cumplir con los demás procesos.
- Procesos de mejora o evaluación: Son aquellos que se utilizan para medir y hacer un análisis del desempeño de los demás procesos, con el objeto de analizar la mejora de la eficiencia y eficacia de los mismo.



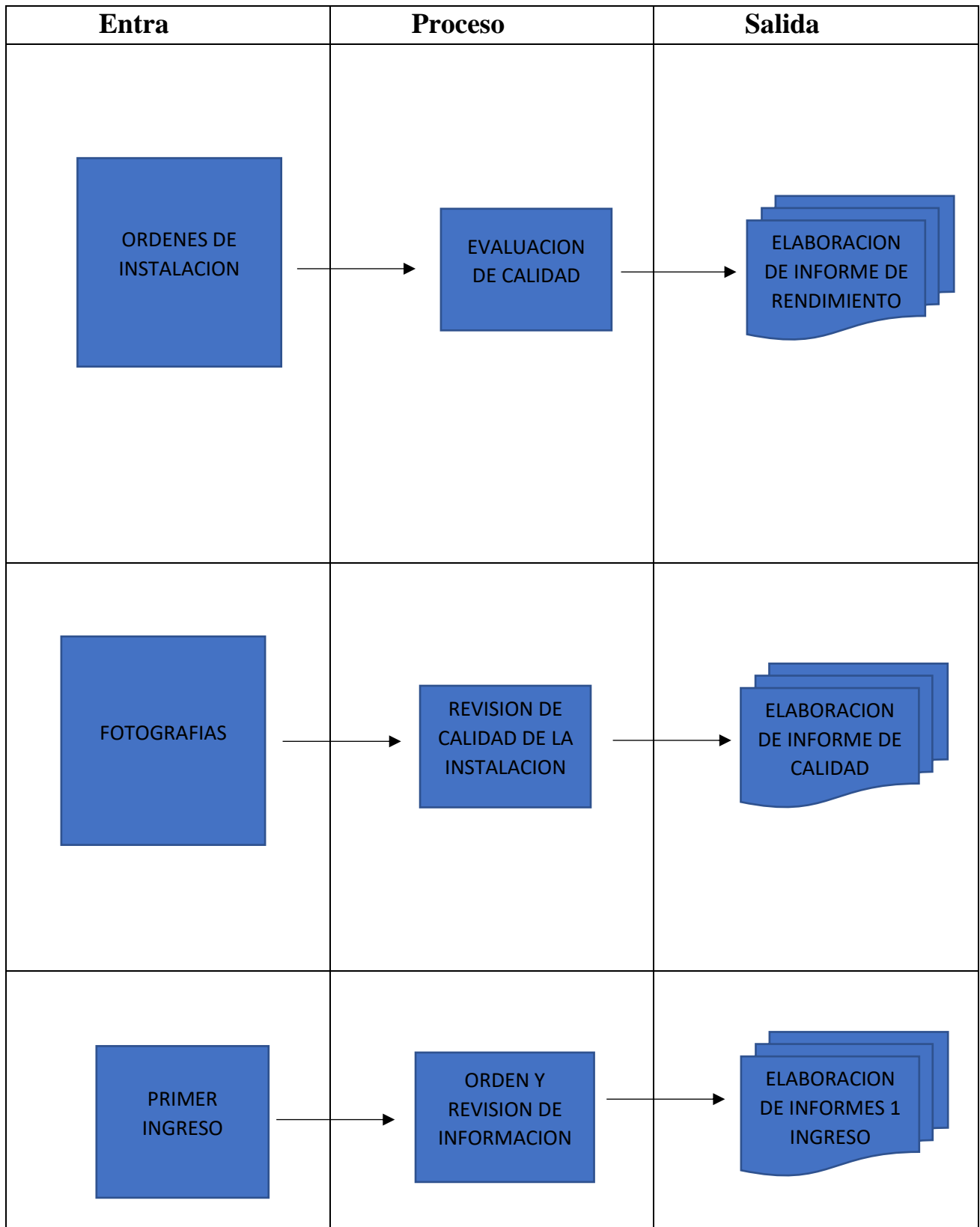
PROCESOS DE JEFE DE PLANTA EXTERNA



PROCESOS DE SUPERVISOR PLEX



PROCESO DE AUDITOR DE CALIDAD



INSTALACION

Nombre del Proceso: Instalación (Clientes Nuevos)

Tipo de Proceso: Operativo

Objetivo: Establecer las funciones y diferentes escenarios que se presenten al momento, establecer los parámetros correctos para una instalación.

Responsable: Técnicos de Campo, Supervisor

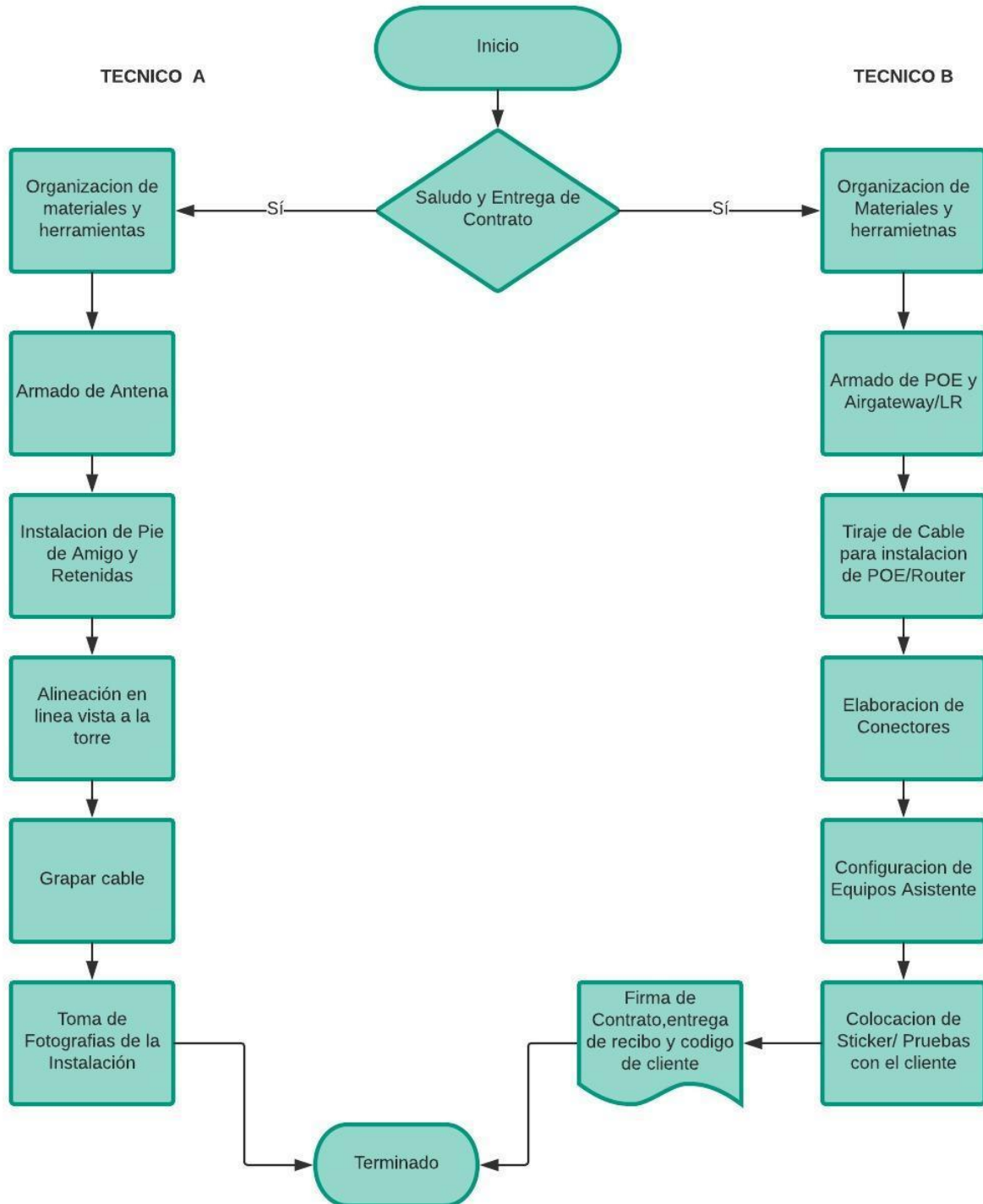
Tiempo de Instalación: 2hrs

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Tubo Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
Vendedor	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores (Blindados y Plástico)	Tower coverage
SAC	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	
	Contrato en Blanco y recibo	
	Escaleras	

Documentos:

- Contrato Residencial
- Letra de Cambio
- Encuesta de Calidad
- Autorización de crédito
- Recibo de Pago
- Deposito Bancario

INSTALACION



PROCEDIMIENTO DE INSTALACION

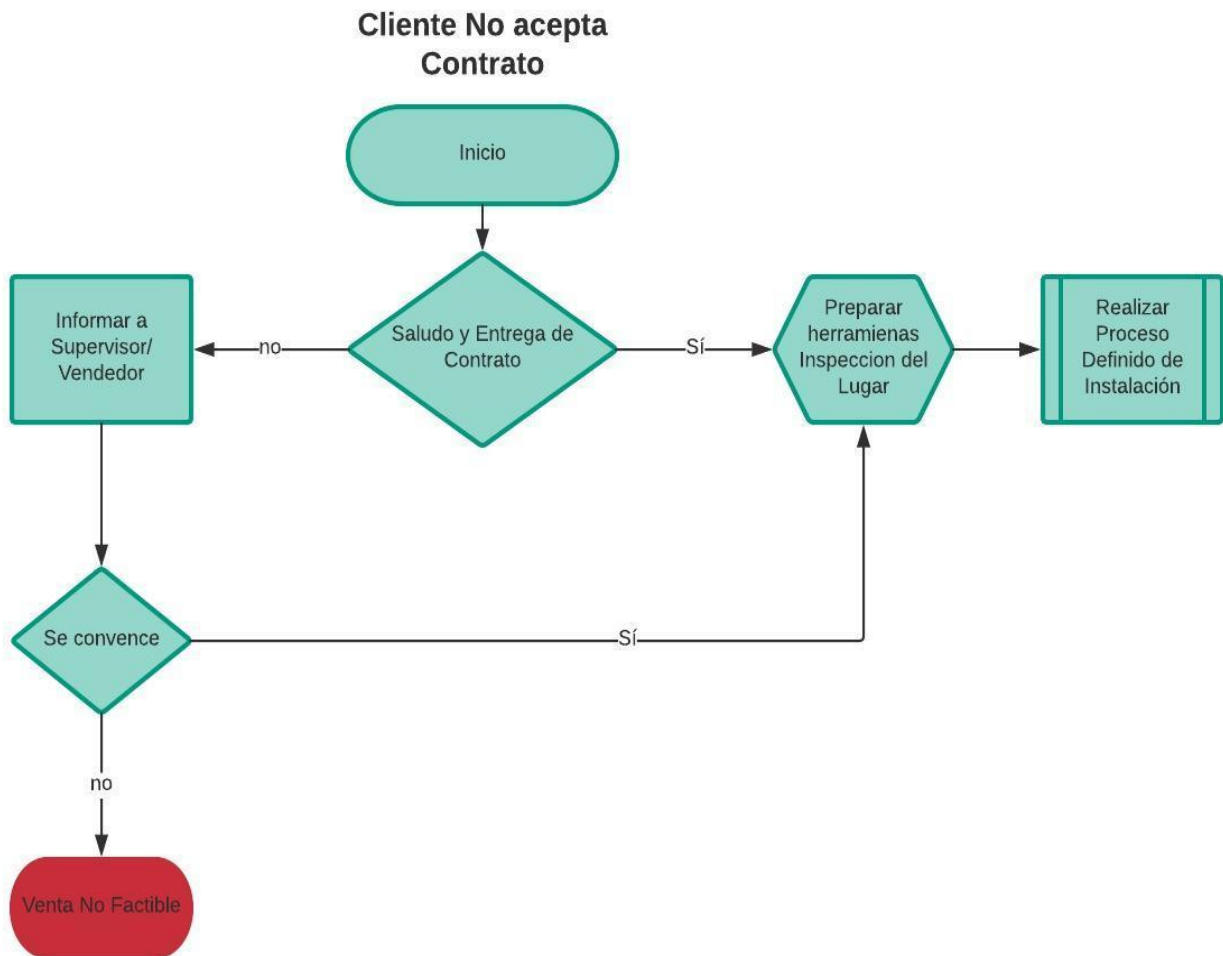
Técnico A:

1. El técnico A, una vez confirmada la instalación con el cliente, este deberá preparar el equipo, materiales y herramientas necesarias para la instalación de la antena en el techo.
2. Se debe armar la antena y colocarla en el tubo galvanizado, una vez realizado deberá iniciar el proceso de instalación.
3. Inspeccionar el techo y seleccionar punto de instalación, instalar pie de Amigo y retenidas, alinear en línea vista a la torre.
4. Una vez terminado el trabajo en el techo de la casa, el técnico deberá empezar a grapar el cable en el interior de la casa hasta el punto seleccionado de instalación del POE/ROUTER.
5. Al término de la instalación el técnico deberá tomar todas las fotografías necesarias para poder documentar el perfil del cliente:
 1. Pie de Amigo y Retenidas
 2. Antena con grados indicados si aplica
 3. Mástil
 4. Línea Vista al nodo
 5. Tiraje de Cable
 6. Posición del POE/ROUTER
 7. Sticker
 8. Punto de Silicon en conector del POE
 9. Foto del contrato (Todas las hojas, encuesta, recibo, deposito)
 10. Fotografía de la casa
 11. fotografía del deposito realizado

Técnico B:

1. El técnico B, una vez confirmada la instalación con el cliente, este deberá preparar el equipo, materiales y herramientas necesarias para instalación en la casa del cliente.
2. Se debe armar el POE en conjunto con el Router y seleccionar el punto estratégico donde este será instalado.
3. Este deberá marcar el punto de entrada del cable que viene de la antena hasta el punto seleccionado.
4. Se debe elaborar los conectores necesarios.
5. Una vez terminado los conectores y terminada la parte física de la instalación el técnico procede a configurar los equipos con ayuda del asistente.
6. Terminado el uso del asistente el técnico debe mostrar al cliente las pruebas de velocidad comprobando la entrega del servicio contratado.
7. Llenado y firmado de contrato, entrega de recibo por pago de mensualidad y colocación de código de cliente.

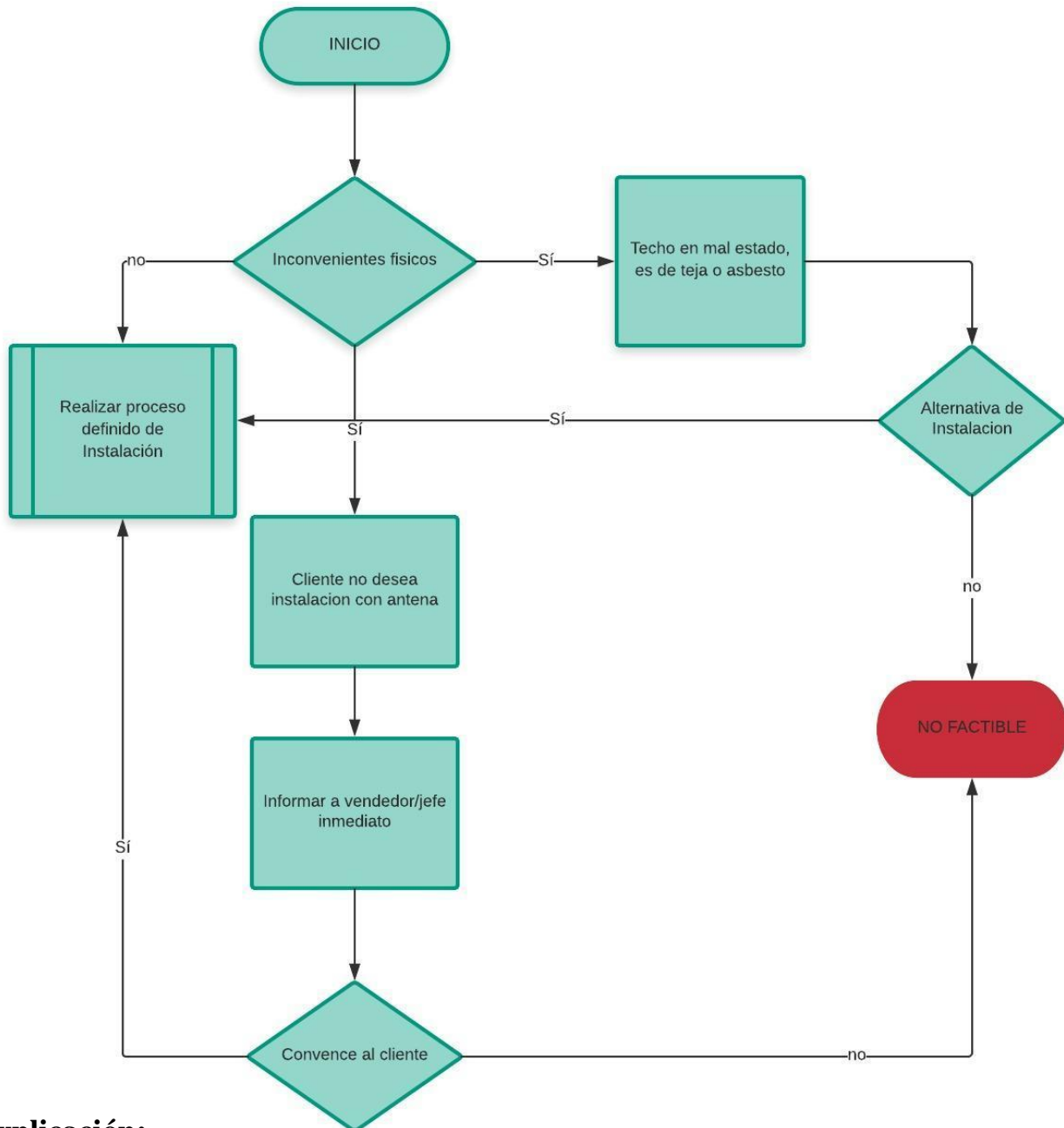
Escenario 1.1 No Acepta cláusulas del contrato



Explicación:

1. En primera estancia el técnico debe saludar e identificarse con el cliente, luego explicar en qué consiste la instalación.
2. Entrega del contrato para que sea leído detenidamente, si el cliente encuentra una duda en una de las cláusulas y no desea firmar el mismo, el técnico debe informar a su jefe inmediato y este al vendedor para que hable con el cliente.
3. Si el personal logra convencer al cliente y acepta cada una de las cláusulas se procede a realizar la instalación, caso contrario la venta es enviada a no factible con motivo “Cliente No quiso firmar contrato”

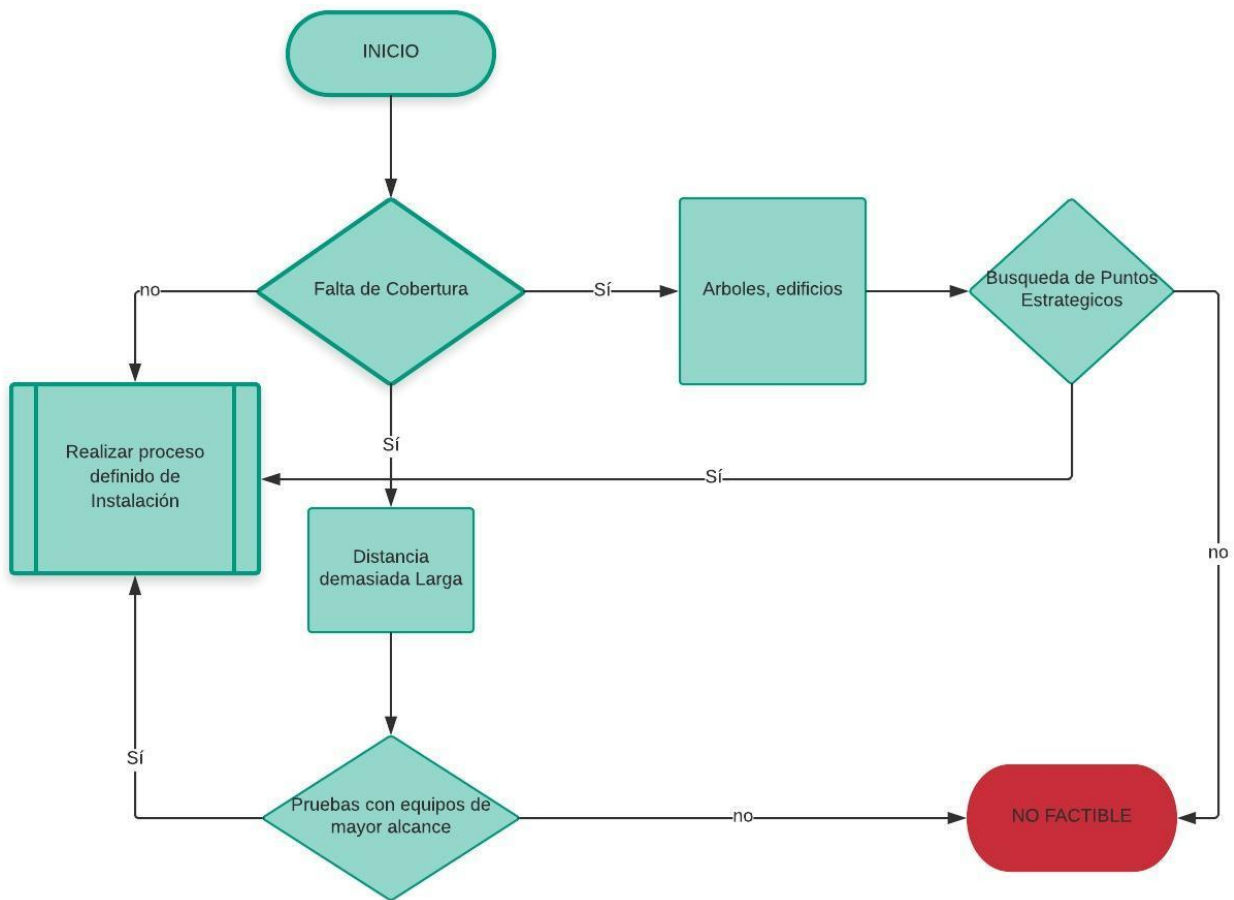
ESCENARIO 1.2 INCONVENIENTES FISICOS



Explicación:

1. Si al momento de la instalación el técnico encuentra inconvenientes para poder realizar la instalación deberá seguir las instrucciones brindadas.
2. Si el techo es de asbesto, tejo o el cliente no permite que se paren en el techo, los técnicos deberán de buscar una alternativa de instalación que estén dentro de los parámetros permitidos. Si no se encuentra otro lugar se enviará a NO FACTIBLE.
3. Si al cliente no se le informó que era una instalación con antena, el técnico debe informar a su jefe inmediato para comunicarse con el vendedor en caso de que cliente acepte se procede con el proceso de instalación, si no acepta la venta será trasladada a NO FACTIBLE.

ESCENARIO 1.3 FALTA DE COBERTURA



Explicación:

1. Si al momento de la instalación, el técnico no logra escanear los nodos porque hay demasiado árboles, o edificios que interfieren con la línea vista al nodo, deberá inspeccionar el lugar para encontrar un punto factible, sino lo encuentra se enviará a NO FACTIBLE, deberán tomar las fotografías solicitadas que comprueben la visita.
2. Al momento de instalación y la señal no es escaneada por motivo de distancia el técnico debe realizar pruebas con equipos mas potentes apegados a las políticas de ventas establecidos. Si al realizar estas pruebas aún no se logra escanear nodos de cobertura la venta pasará a NO FACTIBLE.

NO TIENE INTERNET

Nombre del Proceso: Soporte No tiene Internet

Tipo de Proceso: Operativo

Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de no tiene internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

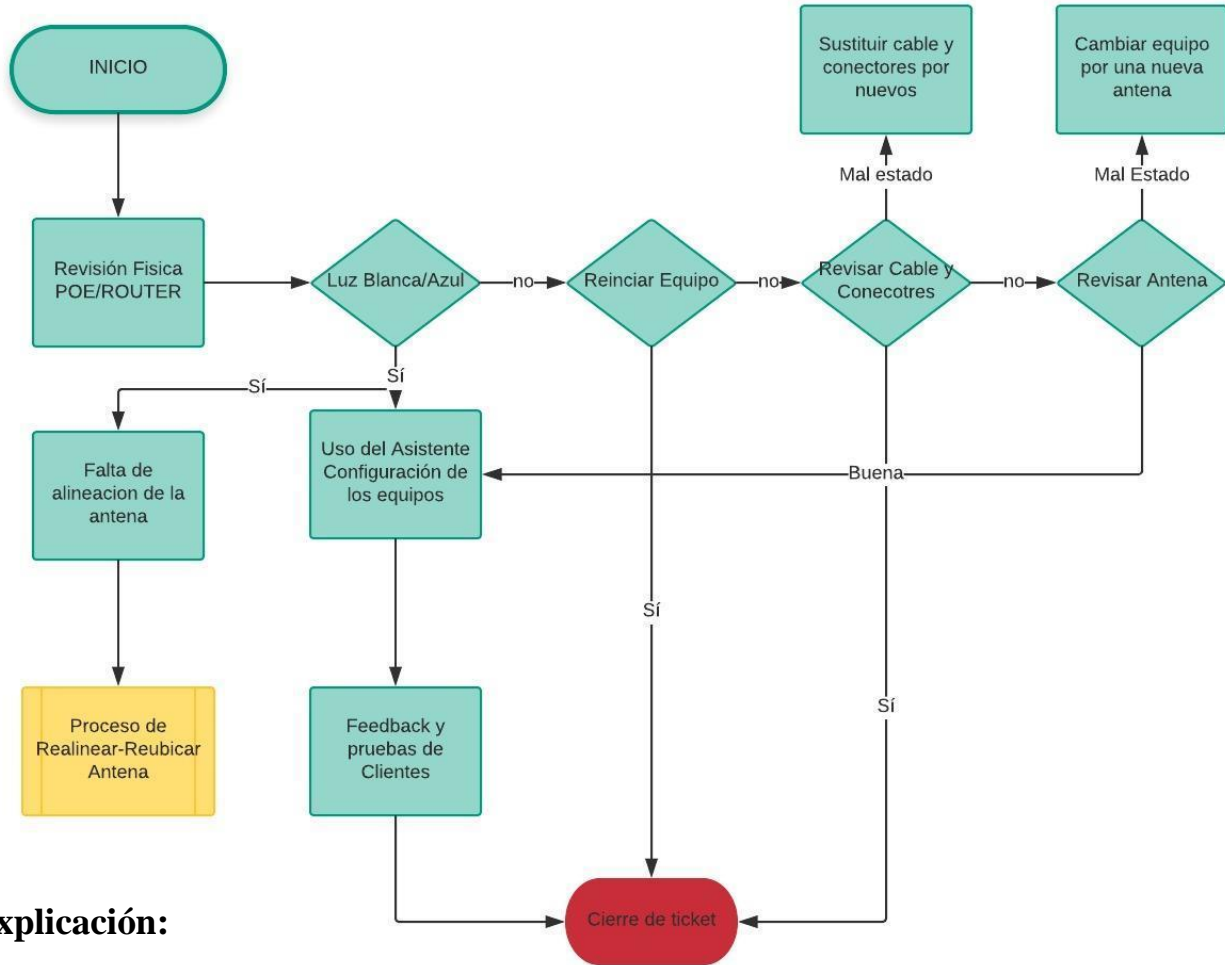
Tiempo de Reparación: 40 min

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Tubo Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
SAC	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores	Tower coverage
	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	
	Escalera desplegable y Tipo A	

Documentos:

1. FISICA: No aplica
2. DIGITAL: Documentación de proceso y solución del caso en ISP- ADMIN

FLUJO DE SOLUCION CASO DE NO TIENE INTERNET



Explicación:

1. Al momento de presentarse en casa de cliente el técnico deberá realizar una revisión física de la instalación, su primer paso será visualizar las luces indicadoras del POE/ROUTER (Blanca/Azul Router y POE asociados, Luz Blanca/Blanca POE Y Router no asociados). Si al reiniciar el equipo no se soluciona el inconveniente proceder a revisar conectores y cableado.
2. Si al momento de la revisión la señal es demasiado alta se debe dirigir al proceso de realineación.
3. Al momento de revisar conectores y cable se encuentra dañado cambiar por nuevo. Si con el cambio y la revisión no funciona se procederá a revisar la antena.
4. Si la antena se encuentra en mal estado se cambiará por un equipo en buen estado. Y si este estuviera en buen estado se realizará una reconfiguración del equipo con el uso del asistente.
5. Finalmente, el técnico hará una retroalimentación al cliente del inconveniente y muestra de pruebas que el servicio está activo.
6. Procederá a cerrar caso con el trabajo realizado, en caso de cambios de equipos deberá colocar la MAC de los equipos retirados y nuevos.

INTERNET VA Y VIENE

Nombre del Proceso: Soporte Internet Va y Viene (Intermitencia)

Tipo de Proceso: Operativo

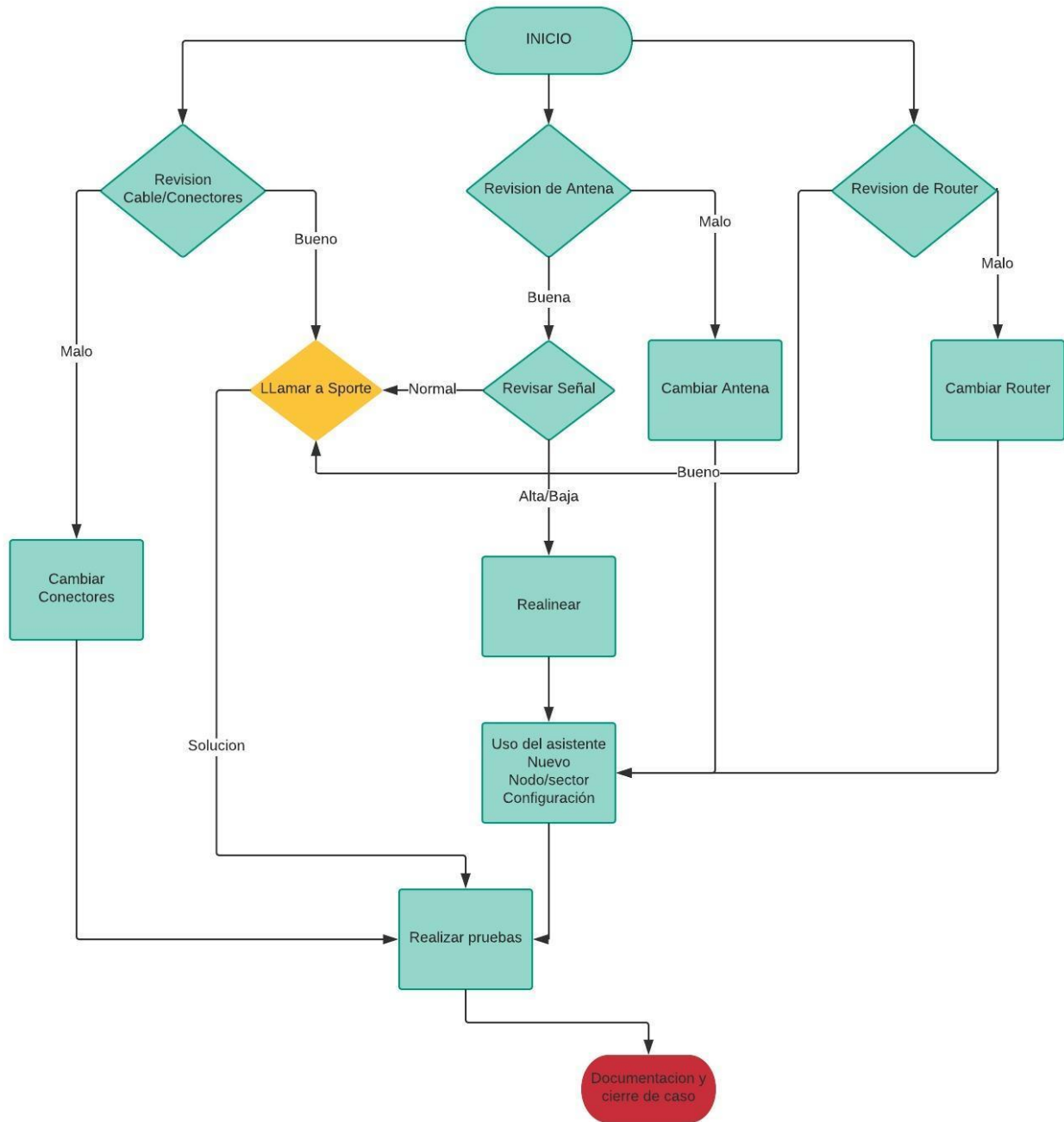
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 1 hrs

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Tube Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
SAC	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores	Tower coverage
	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	

FLUJO DE SOLUCION CASO DE INTERNET VA Y VIENE



INTERNET LENTO

Nombre del Proceso: Soporte Internet Lento

Tipo de Proceso: Operativo

Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 3 hrs

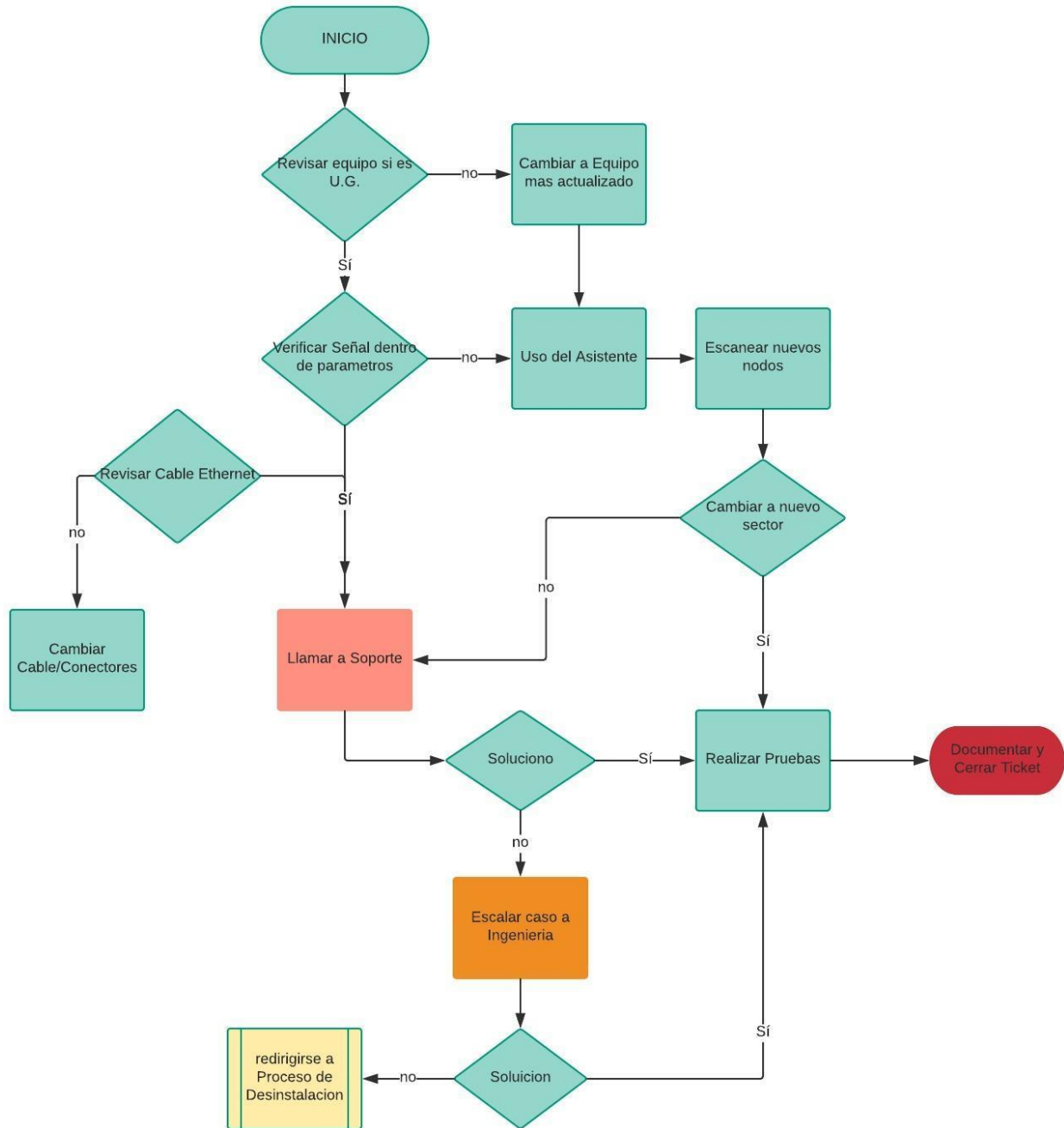
RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	tubo Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
SAC	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores	Tower coverage
	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	
	Escalera desplegable y Tipo A	

Documentación:

FISICA No aplica

Digital: Documentación del proceso y solución del caso en ISP- ADMIN

FLUJO DE CASO INTERNET LENTO



*U.G.= Equipo de Ultima Generación

REPARAR ANTENA CAYO

Nombre del Proceso: Reparar Antena Cayo

Tipo de Proceso: Operativo

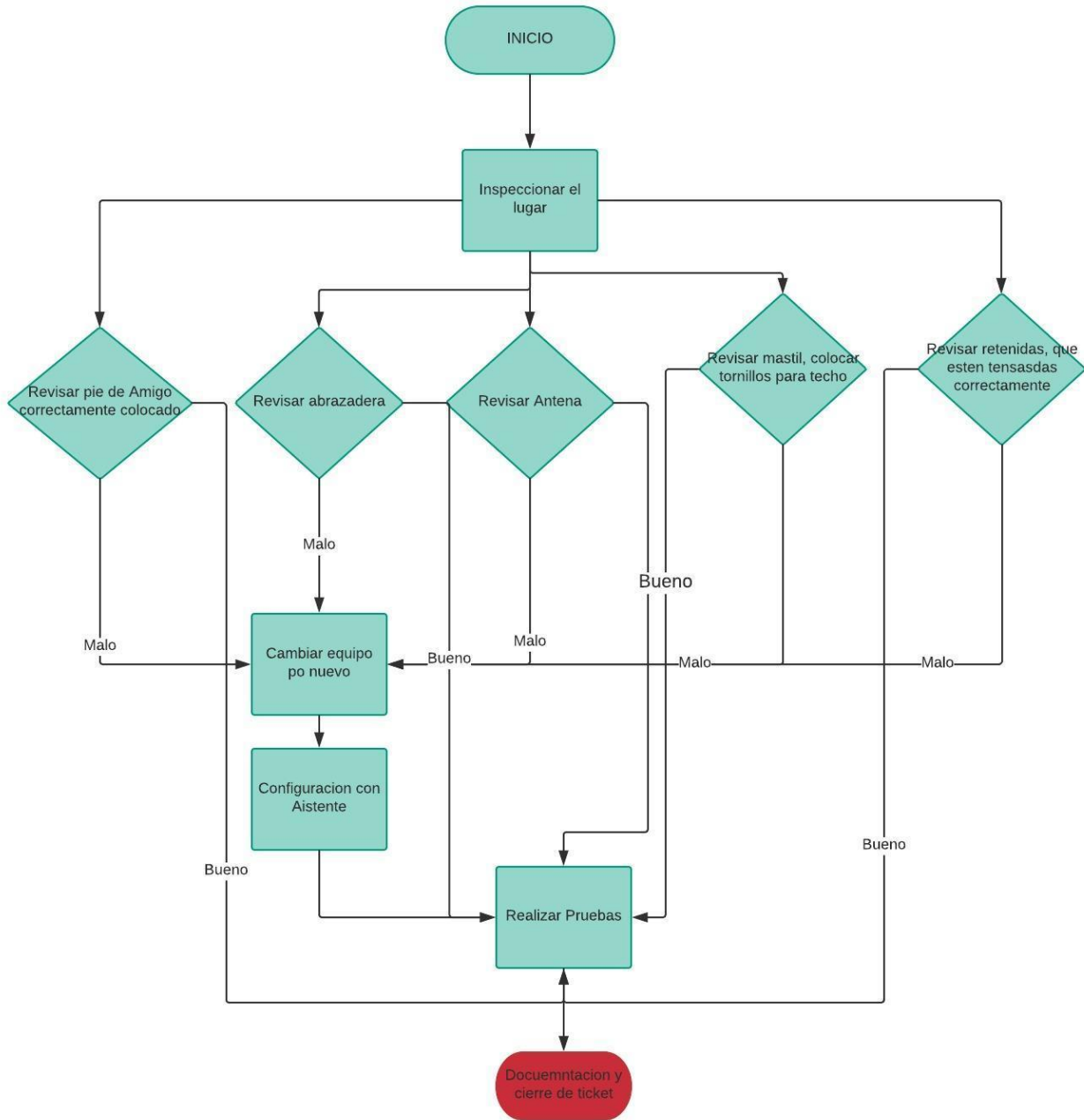
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 30 MIN

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Tube Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
SAC	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores	Tower coverage
	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	
	Escalera desplegable y tipo A	

FLUJO DE CASO REPARAR ANTENA CAYO



CAMBIO DE CLAVE WIFI

Nombre del Proceso: Cambio de Clave Wifi

Tipo de Proceso: Operativo

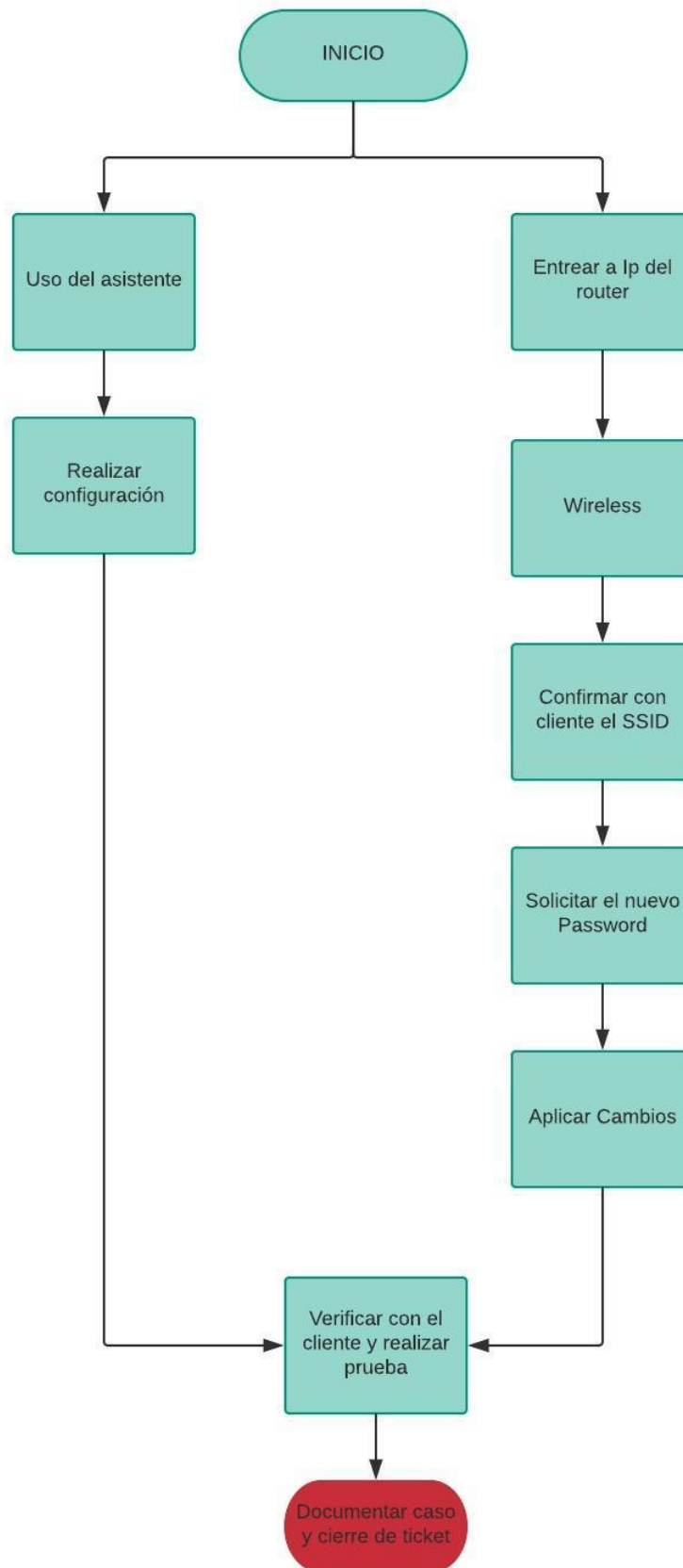
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 20 MIN

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Computadora	Asistente
Soporte Técnico		ISP-ADMIN
Ingeniería		VECONO
SAC		Winbox
Supervisor de Plex		Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX		Tower coverage

FLUJO DE CASO CAMBIO DE CONTRASEÑA WIFI



REUBICAR- REALINEAR EQUIPO

Nombre del Proceso: Reubicar- Realinear Equipo

Tipo de Proceso: Operativo

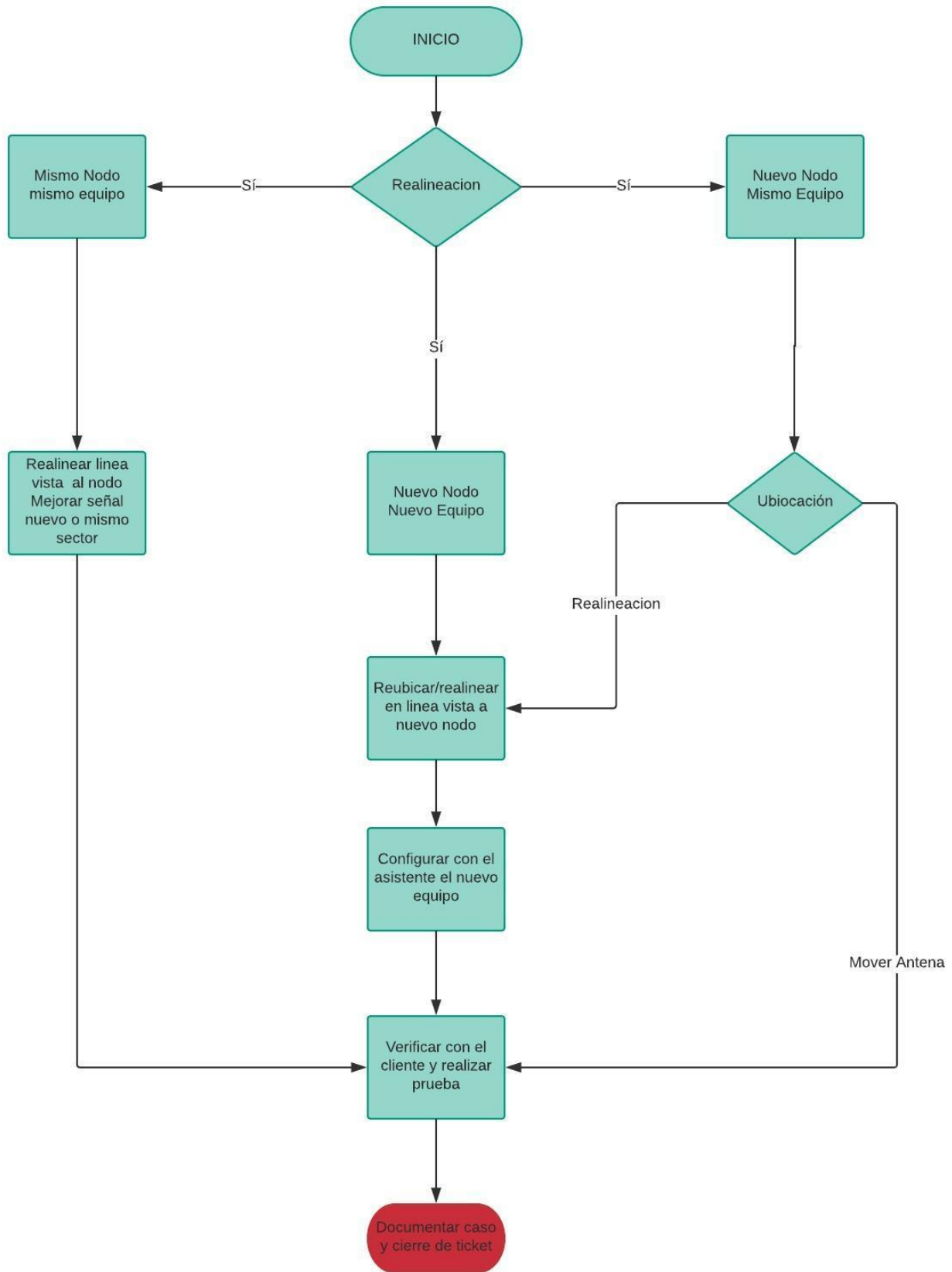
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 2 HRS

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Tube Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
SAC	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores	Tower coverage
	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	

FLUJO DE CASO REALINEAR- REUBICAR EQUIPO



REPARAR- CABLE DE RED- CONECTORES

Nombre del Proceso: Reparar Cable de Red y Conectores

Tipo de Proceso: Operativo

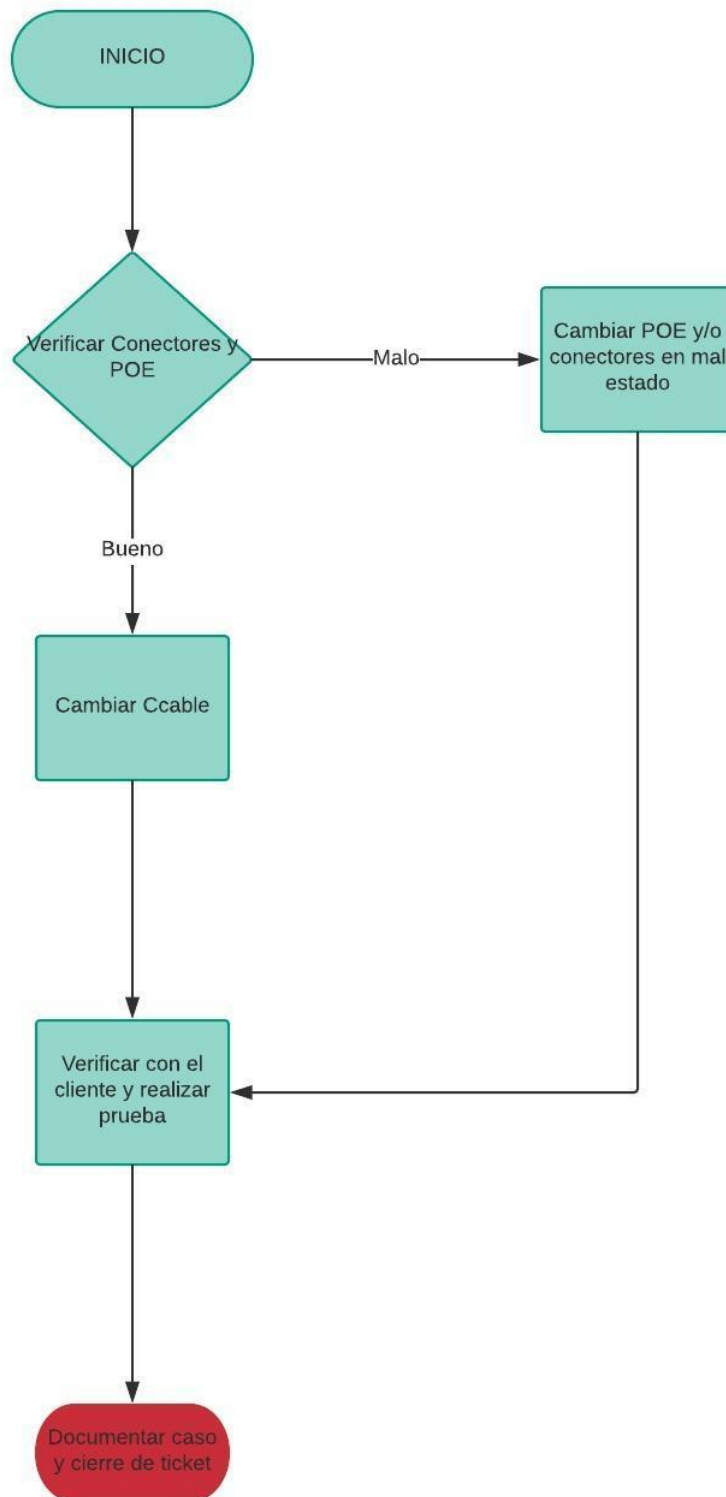
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 1 HRS

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Cable UTP Interior	Asistente
Soporte Técnico	Cable UTP Exterior	ISP-ADMIN
Ingeniería	Conectores (Blindados y Plásticos)	VECONO
SAC		Winbox
Supervisor de Plex		Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX		Tower coverage

FLUJO DE CASO REPARAR CABLE DE RED-CONECTORES



REUBICAR-CONFIGURAR ROUTER

Nombre del Proceso: Reubicar Configurar Router

Tipo de Proceso: Operativo

Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 1 HRA

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Cable UTP Interior	Asistente
Soporte Técnico	Cable UTP Exterior	ISP-ADMIN
Ingeniería	Conectores (Blindados y Plásticos)	VECONO
SAC	Router	Winbox
Supervisor de Plex		Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX		Tower coverage

FLUJO DE CASO REUBICAR POE-ROUTER



SOLICITA- INSTALACION DE ROUTER

Nombre del Proceso: Solicita Instalación Router

Tipo de Proceso: Operativo

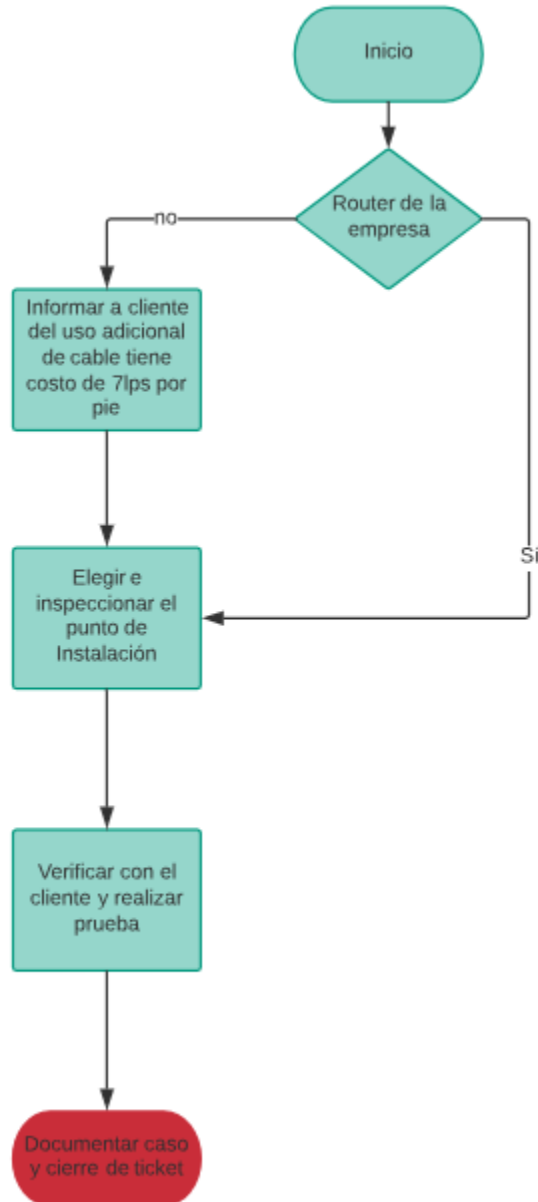
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 1 HRA

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Cable UTP Interior	Asistente
Soporte Técnico	Cable UTP Exterior	ISP-ADMIN
Ingeniería	Conectores (Blindados y Plásticos)	VECONO
SAC	Router	Winbox
Supervisor de Plex		Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX		Tower coverage

FLUJO DE CASO SOLICITUD DE ISNTALACION DE ROUTER



SOLICITA- TRASLADO

Nombre del Proceso: Solicita Traslado

Tipo de Proceso: Operativo

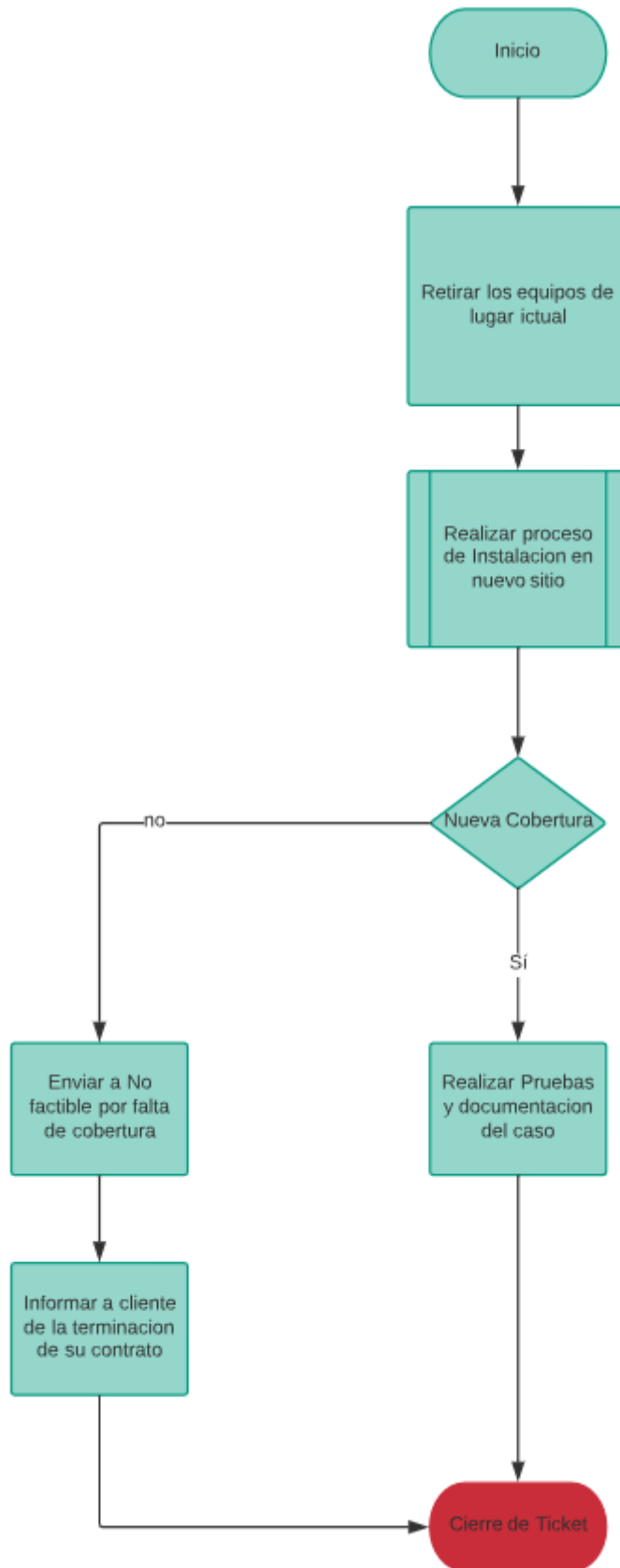
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 4 HRS

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Tubo Galvanizado	Asistente
Soporte Técnico	Abrazaderas Tipo U y Tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Alambre Galvanizado	VECONO
SAC	Tornillos para Techo	Winbox
Supervisor de Plex	Cable UTP Exterior	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX	Conectores	Tower coverage
	Antena (Pb, Lb, Nb, Cambium)	
	Silicón	
	Pistola de silicón	
	Grapas	
	Martillo	
	Desarmador	
	Tenaza	
	Climpin	
	Router (AG- AGLR)	
	Cinta Aislante	
	Llave	
	Taladro	
	Sticker para POE	
	Segueta	
	Cable UTP para interior	
	Computadora Laptop	

FLUJO DE PROCESO SOLICITUD DE TRASLADO



SOLICITA DESINSTALACION

Nombre del Proceso: Solicita Desinstalación

Tipo de Proceso: Operativo

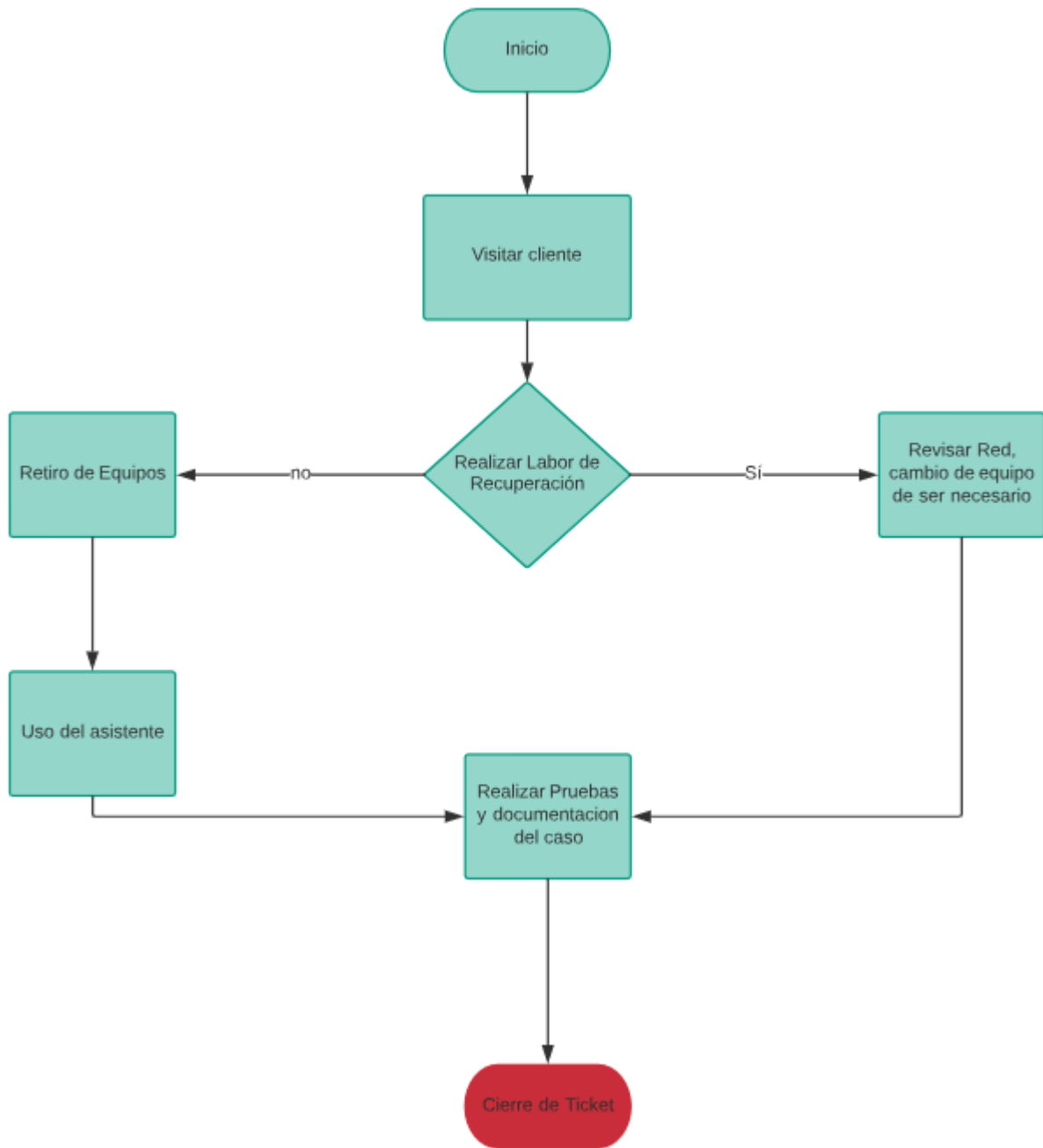
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo.

Tiempo de Reparación: 1 HRA

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Martillo	Asistente
Soporte Técnico	Escalera desplegable y tipo A	ISP-ADMIN
Ingeniería	Tenaza	VECONO
SAC		Winbox
Supervisor de Plex		Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX		Tower coverage

FLUJO DE PROCESO DE DESINTALACION N



NODOS

Nombre del Proceso: Nodos

Tipo de Proceso: Operativo

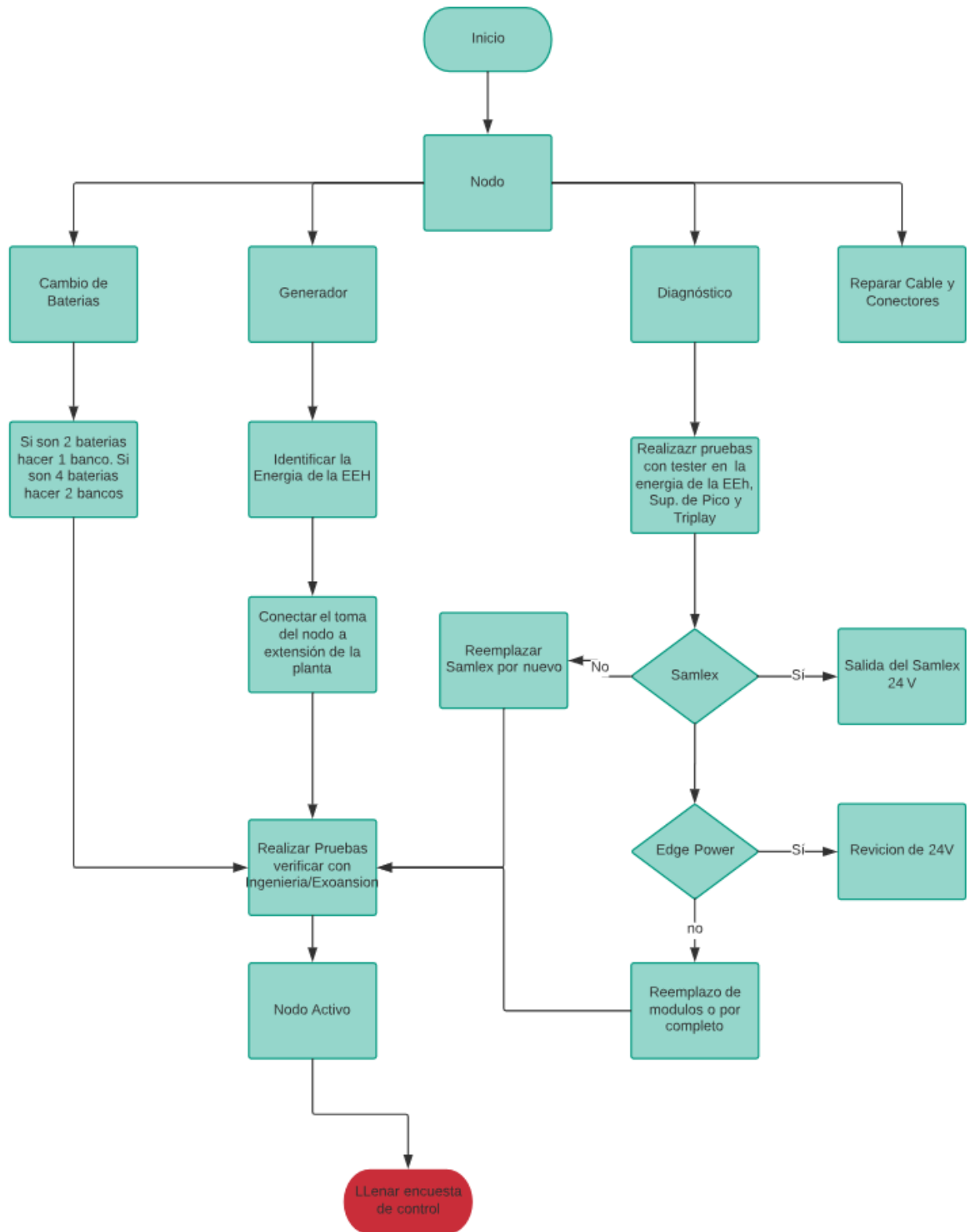
Objetivo: Establecer y determinar los diferentes escenarios que presenta un caso de la intermitencia del servicio de internet y definir los procesos correctos para solucionar.

Responsable: Técnicos de Campo

Tiempo de Reparación: 6 HRS

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FISICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS
Técnicos de Campo	Equipos	Asistente
Soporte Técnico	Samlex	ISP-ADMIN
Ingeniería	Baterias	VECONO
SAC	Arnes de Seguridad	Winbox
Supervisor de Plex	Herramientas Básicas	Discovery (Ubiquiti)
Jefe de PLEX		Tower coverage

FLUJO DE PROCESO EN REVISION- REPARACION DE UN NODO



TIEMPOS DE RESPUESTA

Tarea	Tiempo Máximo
Instalación (Cliente Nuevo)	24-72 hrs
No tiene Internet	24 hrs
Internet Va y Viene	48 hrs
Internet Lento	48 hrs
Cambio de Clave	72 hrs
Reparar Antena Cayo	24 hrs
Realignar Equipo	96 hrs
Reubicar Router	96 hrs
Nodos	6 hrs
Traslado	72 hrs

PROCESOS DE APOYO

1. INFORME LABORAL DIARIO:

Cada cuadrilla tiene asignado una hoja de Excel donde detalla la labor realizada en el día, la meta de gestión diaria es de 5 gestiones. En este informe se lleva el control de cliente, tiempo, solución y cualquier observación que se realice.

2. INFORME DE VENTAS

Se elaboró un cuadro de Excel para ambas empresas ASI NETWORK & CIBERNE, donde se coloca información necesaria como ser nombre del cliente, asignación a técnico o Distribuidor autorizado, plan que cliente esta contrato, observaciones y comentarios de la venta. A este informe tiene acceso el jefe de vente de cada empresa, las asistentes de venta, el coordinador de DA y PLEX, el jefe de PLEX y el Auditor de Calidad.

Es responsabilidad de cada uno de los participantes tener la información actualizada.

KPI'S DEL DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA

1. TECNICOS DE CAMPO

Asignación	Valor
Gestiones del mes (Meta 5 gestiones por día)	10%
Resolución de Tiques en tiempo	17.5%
Instalaciones en tiempo no mayor a 72 hrs	17.5%
Depósitos en tiempo no mayor a 72 hrs	5%
Atención a nodos	10%
Entrega de Contratos	5%
Mantenimiento y aseo del vehículo	2.5%
Inventario	20%
Herramientas	2.5%
Reporte RFO	2.5%
Control de Calidad	2.5%

2. AUDITOR DE CALIDAD

Asignación	Valor
Check List DA	30%
Check List Cuadrillas	20%
Reporte de 1° Ingreso	25%
Informe de Rendimiento	10%
Documentación de Perfil	10%
Fotos de Vehículos	5%

3. SUPERVISOR PLEX

Asignación	Valor
Programación de Instalaciones	10%
Programación Trabajo a Cuadrillas	10%
Reporte de Bonificación	5%
Informe de Resultados	5%
Asignación de Trabajo	10%
Solicitudes de Ingeniería	15%
Atención Clientes Dedicados	10%
Kpi's Auditoria	12.5%
Kpi's Cuadrillas	12.5%
Inventario	10%

4. JEFE DE PLEX

Asignación	Valor
Kpi´s de Supervisor	5%
Atención a Nodos	20%
Instalaciones en tiempo y forma	30%
Asignación de trabajos de Dirección	15%
Tiques en tiempo y forma	30%

PAGO DE BONIFICACION SEGÚN KPI'S

Porcentaje de KPI'S	Porcentaje de Pago	Cuadrilla	Supervisor	Jefe	
		L 4,000.00	L 3,000.00	L 9,000.00	
93% a 93.99%	0-49.99	N/A	N/A	N/A	
94% a 94.99%	50%	L 2,000.00	L 1,500.00	L 4,500.00	
95% a 95.99%	60%	L 2,400.00	L 1,800.00	L 5,400.00	
96% a 96.99%	70%	L 2,800.00	L 2,100.00	L 6,300.00	
97% a 97.99%	80%	L 3,200.00	L 2,400.00	L 7,200.00	
98% a 98.99%	90%	L 3,600.00	L 2,700.00	L 8,100.00	
99 a 99.99%	100%	L 4,000.00	L 3,000.00	L 9,000.00	

ANEXOS Y FORMATOS UTILIZADOS

HOJA DE SOLICITUD-LIQUIDACION DE VIATICOS

SOLICITUD DE VIATICOS							
Empresa:	Asi Network ()		Cibernet ()				
Solicitante:							
Localidad a Visitar:							
Fecha:							
Trabajo a realizar	Expansion () Reestructuracion () Instalacion Clientes (X) Soporte a Clientes () Ventas () Trabajo Administrativo (X)						
Fecha	13-ago-18	14-ago-18	15-ago-18	16-ago-18	17-ago-18	18-ago-18	TOTAL
Dia	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
Hotel						-	-
Total Hotel	-	-	-	-	-	-	-
Alimentación							
Desayuno							-
Almuerzo							-
Cena							-
Total Alimentación	-	-	-	-	-	-	-
Transporte							
Bus Interurbano de y hacia Oficina							-
Taxi de casa a Terminal y Vicerversa							-
Taxi en Localidad: (Detallar)							
De	A						
De Terminal de Bus	Oficina	-	-	-	-	-	-
Oficina	Terminal de Bus	-	-	-	-	-	-
Hotel	Oficina	-	-	-	-	-	-
Oficina	Hotel	-	-	-	-	-	-
Oficina	Almorzar	-	-	-	-	-	-
Oficina	Almacen	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-
Total Transporte		-	-	-	-	-	-
Otros Gastos (Detallar)							
Compra de combustible		-	-	-	-	-	-
Peajes		-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-
Total		-	-	-	-	-	-
Total Gastos Diarios de Gira		-	-	-	-	-	-
Total Anticipo para Realizar la Gira de Trabajo Depositado el							
Suman Gastos de la Gira de Trabajo							Dias
Valor a Depositar a Cuenta de CIBERNET.							
Valor a Depositar a Favor del empleado							0.00
OBSERVACIONES							
Notas:							
1. Los gastos de Hotel y combustible solo se pueden liquidar con facturas originales y debidamente registradas.							
2. Autorizo a CIBERNET para que deduzca de mi sueldo el monto de gastos de giras solicitados anticipadamente, si 3 dias si despues de 3 dias de regresado de la gira, no he efectuado la liquidacion correspondiente.							
Firma de Autorización				Firma de Empleado			

HOJA DE REQUISICION DE MATERIALES



REQUISICIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS INVENTARIO

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____

ÁREA O DEPARTAMENTO: _____

PUESTO DEL SOLICITANTE: _____

FECHA DE SOLICITUD: _____ OFICINA: _____

No.	Descripción	Cantidad (Und./Caja)	Uso Especifico
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Firma de Solicitante _____

Firma de Encargado de Inventario _____

Autor: Debera de firmarla de _____

Autorizado por Gerencia _____

Autor: Toda soli debera d el Encarg Inventari _____

ACCION LABORAL

ACCION DE PERSONAL
 Recursos Humanos



Fecha de solicitud: _____

Nombre del Empleado(a): _____ **Codigo** _____

Puesto que ocupa: _____

Departamento: _____

Zona / Sucursal _____ **Fecha de Ingreso:** _____

TIPO DE LA ACCION

<input type="checkbox"/> Permiso con goce de Salario	<input type="checkbox"/> Anticipo del Décimo Cuarto Mes
<input type="checkbox"/> Permiso sin goce de Salario	<input type="checkbox"/> Anticipo del Décimo Tercer Mes
<input type="checkbox"/> Permiso por Calamidad Domestica	<input type="checkbox"/> Domingo trabajado
<input type="checkbox"/> Vacaciones (Gozadas)	<input type="checkbox"/> Feriado trabajado
<input type="checkbox"/> Vacación (pagada)	<input type="checkbox"/> Horas Extras pendiente de pago
<input type="checkbox"/> Traslado de ciudad/zona	<input type="checkbox"/> Ajuste Salarial
<input type="checkbox"/> Cambio de Departamento/ Area de trabajo	<input type="checkbox"/> Incremento Salarial
<input type="checkbox"/> Bono Variable/Fijo: _____	<input type="checkbox"/> Cambio de puesto
<input type="checkbox"/> Salario pendiente de pago _____	<input type="checkbox"/> Otros _____
<input type="checkbox"/> Ausencia Injustificada	_____
<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones / Justificacion:

Firma del Empleado(a) _____ **Firma del Jefe inmediato** _____ **Vo.Bo. Depto. De Recursos Humanos** _____

Formato: RH 001

CHECKLIST TORRE

Nodo Tecnico: _____ **Fecha** _____

Departamento: _____

Ciudad: _____

