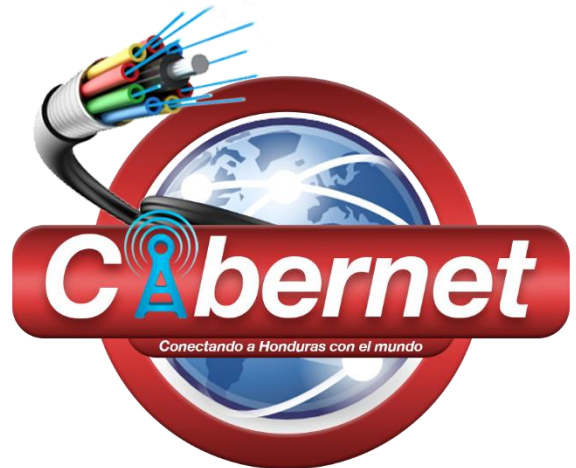




MANUAL DE POLITICAS

ASI NETWORK & CIBERNET

DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLANTA EXTERNA**

Ing. Mario Alvarenga
Director de Proyectos

Msc. Delcy Zepeda
Gerente Recursos Humanos

Elaborado por:
Marcela Iveth Castillo Jefe de PLEX

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
 - 3.1 Estructura Interna
 - 3.2 Presentación del Departamento
 - 3.3 Misión
 - 3.4 Visión
 - 3.5 Objetivos de la calidad
 - 3.6 Valores
4. Propósitos y Finalidades
5. Políticas del Departamento
 - 5.1 Instalación
 - 5.2 No tiene Internet
 - 5.3 Internet Va y Viene
 - 5.4 Internet Lento
 - 5.5 Reparar Antena Cayo
 - 5.6 Cambio de Clave Wifi
 - 5.7 Reubicar-Realinear Equipo
 - 5.8 Reparar Cable de Red- Conectores
 - 5.9 Reubicar-Configurar Router
 - 5.10 Solicita- Instalación Router
 - 5.11 Solicita- Traslado
 - 5.12 Nodo
6. Tiempos de Respuesta
7. Kpi's del departamento
8. Deberes del departamento
9. Derechos del departamento

INTRODUCCION

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

Las Políticas constituyen los lineamientos o directrices, que instauran los marcos de acción necesarios para hacer eficaz, eficiente y efectiva la operación de los procesos definidos por la empresa, además estructuran los criterios para definir los flujos de trabajo establecidos por el Modelo de Operación por Procesos, lo que permite una base fundamental para definir los controles e indicadores necesarios para la evaluación del Sistema de Control Interno y el cumplimiento en la gestión de la empresa.

OBJETIVO

1. Establecer guías de acción que direccionen la operación de la Institución hacia la implementación de las estrategias organizacionales.
2. Mantener la coherencia y armonía entre las definiciones estratégicas y la operación de la Institución.
3. Facilitar el Control Administrativo.

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

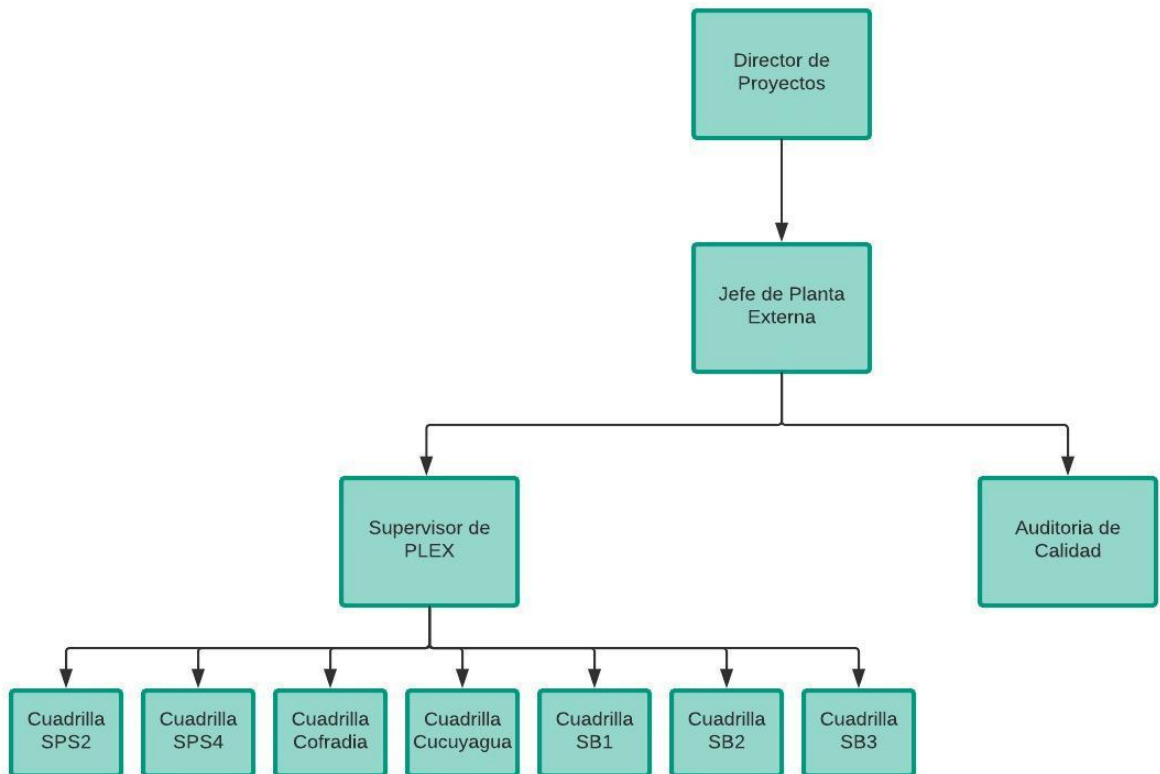
POLÍTICAS. Las políticas se derivan de los objetivos generales de la institución y son preceptos que sirven de guía para establecer el curso de las acciones operacionales en la organización y para garantizar que los procesos y procedimientos laborales estén, consecuentemente, alineados con los objetivos de la institución. En otras palabras, son fronteras amplias, inclusivas, elásticas y dinámicas, que se ven reforzadas por las normas reguladoras de acciones y situaciones más específicas. De manera más específica, “la política es una orientación verbal, escrita o implícita que fija las fronteras y proporciona los límites y la dirección en la cual se desenvolverán las acciones generales.” Por eso, constituye la base esencial para el desarrollo de los planes, procedimientos, métodos, estándares, presupuestos y programas.

NORMAS GENERALES Y REGLAS. Están constituidas por patrones más específicos de conductas que se derivan de las políticas y que deben ser cumplidas por el personal. De las normas generales se desprenden un conjunto de reglas que funcionan como guías concretas y autorizadas de acción, que hacen innecesario que un gerente, director o supervisor tenga que decidir sobre todos los asuntos cada vez que suceden. **FORMULARIO.** Se le llamará formulario a un documento preelaborado que posee una identificación específica y que está estructurado de la siguiente manera: Logotipo: nombre de la dirección a la que pertenece, nombre del formulario código y fecha.

FORMATO. Se le llama formato al documento que es elaborado electrónicamente y que contiene similares informaciones a las del formulario. Se elabora con la finalidad de mejorar la velocidad de la comunicación y el ahorro del papel.

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.

PROPOSITOS Y FINALIDADES

1. Facilitar la actuación del personal que participa en la consecución de los objetivos y en el desempeño de las funciones de los puestos que tienen asignados.
2. Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
3. Evitar fallas y errores.
4. Facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia.
5. Reducir los costos al aumentar la eficiencia de la gestión.
6. Aumentar la eficiencia de los empleados al indicarles lo que deben hacer y cómo hacerlo.
7. Ayudar en la coordinación del trabajo y a evitar duplicidades.
8. Apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso en la capacitación y adiestramiento de las actividades que tienen que realizar.
9. Facilitar la interacción de las distintas unidades laborales propiciando un correcto flujo de la información.
10. Facilitar al personal su desplazamiento por estos procedimientos.

POLITICAS DE INSTALACION

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación de la venta una vez esta aparezca en la bandeja del sistema VECONO.
- b) El proceso de Instalación tendrá como máximo 72 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si la venta no puede instalada en el tiempo establecido el departamento de PLEX debe informar al personal involucrado, por qué no se ha realizado la instalación.
- d) Si al momento de la instalación surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- e) La instalación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- f) Al terminó de la instalación la cuadrilla tiene un período de 72 hrs para reportar el pago de la mensualidad cancelada por el cliente.
- g) La cuadrilla debe entregar al cliente su código de cliente.
- h) La cuadrilla deberá entregar el contrato debidamente lleno y firmado adjunto el recibo de pago extendido al cliente, encuesta de calidad, autorización de revisión de Crédito y el deposito realizado en el banco.

POLITICAS DE NO TIENE INTERNET

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 24 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE INTERNET VA Y VIENE

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- f) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- g) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 48 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- h) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- i) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- j) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE INTERNET LENTO

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 48 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE REPARAR ANTENA CAYO

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 48 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE CAMBIO DE CLAVE WIFI

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 72 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE REUBICAR-REALINEAR EQUIPO

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 96 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE REPARAR CABLE DE RED-CONECTORES

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 96 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE REUBICAR CONFIGURAR ROUTER

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 96 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe registrar por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.
- f) En caso de que cliente desea una instalación de un Router adicional se debe informar que debe pagar el costo de Lps. 7.00 por pie de cable utilizado.
- g) En caso de que cliente solicite una revisión de su red interna debe ser informado que este tiene un costo de \$100.00 por día.

POLITICAS DE SOLICITA INSTALACION ROUTER

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 96 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.
- f) En caso de que cliente desea una instalación de un Router adicional se debe informar que debe pagar el costo de Lps. 7.00 por pie de cable utilizado.
- g) En caso de que cliente solicite una revisión de su red interna debe ser informado que este tiene un costo de \$100.00 por día.

POLITICAS DE TRASLADO

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deberán realizar la asignación del tique una vez este sea reflejado en la bandeja de ISP-ADMIN.
- b) El proceso de solución al caso tendrá como máximo 96 hrs para su ejecución. La cuadrilla debe velar que este tiempo sea cumplido desde el momento de su asignación.
- c) Si al momento de la revisión surge algún inconveniente la cuadrilla tiene el deber de informar a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- d) La reparación se debe regir por el proceso ya definido en el manual de Procesos y Procedimientos del departamento.
- e) La cuadrilla tiene el deber de documentar el caso en ISP-ADMIN y cerrar el caso.

POLITICAS DE VISITAS A NODOS

Objetivo:

- Definir un proceso Claro y Expedito del proceso y tiempo para realizar una instalación.
- Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados cada una de las instalaciones.
- Lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado en campo

Alcance:

- Personal de SAC
- Soporte Técnico
- Ventas
- Cobros y Créditos
- Ingeniería
- Recurso Humanos

Responsable:

Jefe y Supervisor de PLEX
Técnicos de Campo

Encargados de la revisión y asignación del trabajo
Encargados de la realización de la tarea en campo

- a) El Jefe/Supervisor deben de informar como máximo en 1 hora a la cuadrilla de turno o al personal a cargo para la atención de la afectación de un nodo.
- b) El departamento de PLEX debe tener solucionada la falla que le compete en un máximo de 6hrs.
- c) Los casos que serán atendidos por planta externa son; cambio de baterías, envío de generadores (plantas), realizar diagnósticos cuando se tenga una falla brusca y el departamento de Expansión este lejos de la zona y la revisión/repación de cables y conectores de red.
- d) La cuadrilla de turno se compromete a estar disponible para poder cumplir con su obligación. En caso de que sea necesario el apoyo del departamento de Expansión este deberá acompañar por lo menos con un integrante a la cuadrilla de PLEX.

DEBERES DEL JEFE DE PLEX:

- a) Velar por que la asignación de trabajo se cumpla de acuerdo a la planificación.
- b) Velar por que las cuadrillas cuenten con el material y herramientas correctas y en buen estado para el buen desempeño en el campo.
- c) Validar la información brindada por el supervisor.
- d) Velar por el mantenimiento de los vehículos asignados y que estos se mantengan en óptimas condiciones.
- e) Mantener la información al día para ser proporcionada a los departamentos que lo soliciten.
- f) Realizar la evaluación del departamento en tiempo y forma, para la elaboración de Kpi's e información al departamento de Recursos Humanos y Dirección para su respectiva bonificación.
- g) Validar el inventario de las cuadrillas una vez al mes
- h) Gestionar viáticos y mantenimientos de vehículos al personal a cargo
- i) Informar a las cuadrillas de cualquier cambio.
- j) Velar que el personal a cargo esté debidamente capacitado.
- k) Lograr y mantener un clima laboral adecuado.
- l) Si se ausenta deberá explicar el motivo, en caso de enfermedad deberá presentar una constancia médica sellada y entregada a su jefe inmediato. Caso contrario se procederá a deducir día laboral.
- m) Cumplir con su jornada laboral a cabalidad.

DEBERES DEL SUPERVISOR DE PLEX:

- a) Velar por que la asignación de trabajo se cumpla de acuerdo a la planificación.
- b) Velar por que las cuadrillas cuenten con el material y herramientas correctas y en buen estado para el buen desempeño en el campo.
- c) Validar la información brindada por las cuadrillas en su reporte laboral.
- d) Velar por el mantenimiento de los vehículos asignados y que estos se mantengan en óptimas condiciones.
- e) Mantener la información al día para ser proporcionada a los departamentos que lo soliciten.
- f) Informar cualquier eventualidad a su jefe inmediato para poder solucionar el inconveniente.
- g) Realizar arqueo de inventarios una vez al mes a las cuadrillas.
- h) Informar a las cuadrillas de cualquier cambio.
- i) Velar que el personal a cargo esté debidamente capacitado.
- j) Lograr y mantener un clima laboral adecuado.
- k) Realizar revisiones esporádicas a las cuadrillas para supervisión del trabajo en campo.
- l) Si se ausenta deberá explicar el motivo, en caso de enfermedad deberá presentar una constancia médica sellada y entregada a su jefe inmediato. Caso contrario se procederá a deducir día laboral.

- m) Cumplir con su jornada laboral a cabalidad.

DEBERES DEL AUDITOR DE CALIDAD:

- a) Velar por que los parámetros establecidos se cumplan en las instalaciones de las cuadrillas como de los DA.
- b) Mantener sus informes actualizados para poder obtener información y brindarla al departamento que lo soliciten.
- c) Realizar gestiones para que se cumpla lo solicitado en los parámetros establecidos.
- d) Informar a su jefe inmediato cualquier eventualidad que entorpezca su trabajo para buscar una solución.
- e) Si se ausenta deberá explicar el motivo, en caso de enfermedad deberá presentar una constancia médica sellada y entregada a su jefe inmediato. Caso contrario se procederá a deducir día laboral
- f) Cumplir con su jornada laboral a cabalidad.

DEBERES DEL TECNICO DE CAMPO:

- a) Cumplir con su jornada laboral a cabalidad.
- b) Realizar el trabajo asignado en el día
- c) Responsable del mantenimiento adecuado del vehículo para que este se mantenga en óptimas condiciones.
- d) Informar a su jefe inmediato de cualquier eventualidad que entorpezca su trabajo para buscar una solución.
- e) La cuadrilla de turno deberá estar disponible siempre que se le necesite para cualquier evento que se presente.
- f) Deberán mantener su reporte de trabajo laboral actualizado.
- g) Harán arqueo de su inventario una vez al mes.
- h) La solicitud de mantenimientos de vehículos debe realizarla a más tardar el lunes, para que este sea programado para el sábado.
- i) Si se ausenta deberá explicar el motivo, en caso de enfermedad deberá presentar una constancia médica sellada y entregada a su jefe inmediato. Caso contrario se procederá a deducir día laboral.
- j) Deberá mantener sus herramientas en buen estado.

DERECHOS DEL DEPARTAMENTO:

- a) Horas extralaborales los días de semana serán acumuladas o reemplazadas el mismo valor el día que el personal lo requiera.
- b) Horas extralaborales los días domingo serán pagadas según lo establece Recursos Humanos.
- c) Se brindará retroalimentación de sus Kpi's mensuales