AAQ/500-2

TESIS
SC2004
L66
V.2

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO SISTEMAS DE LA CALIDAD

"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROCESO DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS DE CANTV"

Trabajo especial de grado presentado para optar al título de
Especialista en Sistemas de la Calidad

TOMO II

Autor: Greicy López
Tutor: Jasper C. Van Dillewijn

Caracas, Agosto 2004

Gerencia de la Red
Gerencia Región Capital
Coordinación Datos Capital

Código: CDC M-001

MANUAL DE CALIDAD

Revisión N°: 0

Vigente a partir del 02 de Julio de 2004

Lugar de archivo:

Original: Centro de documentación.

Copias: Distribución según lista de distribución de este manual.

Copias controladas

Elaborado por: Greicy López Fecha :02/07/04	**Revisado por:** Responsable de calidad Fecha: 02/07/04	**Aprobado por:** Coordinador Fecha: 02/07/04

MANUAL DE CALIDAD

PROCESO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DATOS ACCESO

Documento:

Controlado ■

No controlado □

Dirección: Final, Av. Libertador, Edificio CNT. Datos Capital está localizado, calle Santa Rosa, Centro de trabajo Santa Ana, piso 1. Caracas, Venezuela. Teléfonos: 500.64.14 / Fax: 500.43.33.

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	19/0704	
1	Supervisor de soporte técnico y control de proyectos especiales	19/0704	
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	19/0704	

INDICE

Capítulo:	Página
1. Alcance y objetivos del manual de calidad	5
1.1. Alcance	5
1.2. Objetivo	5
2. Referencias normativas y términos	5
2.1. Referencias normativas	5
2.2. Términos y definiciones	6
3. Generalidades	6
3.1. Misión de la Coordinación Datos Capital	7
3.2. Visión de la Coordinación Datos Capital	7
3.3. Estructura de la Coordinación de Datos Capital	7
3.4. Compromiso con la calidad de la Coordinación Datos Capital	9
3.5. Política con la calidad de la Coordinación Datos Capital	10
3.6. Objetivos con la calidad de la Coordinación Datos Capital	10
3.7. Medidas e indicadores de calidad de la unidad de operaciones	11
4 Sistema de gestión de la calidad __ Requisitos	12
4.1 Requisitos generales	12
4.2 Requisitos de la documentación	13
4.2.1 Generalidades	13
4.2.2 Manual de la calidad	15
4.2.3 Control de los documentos	15
4.2.4 Control de registros	16
5. Responsabilidad de la coordinación	17
5.1. Compromiso de la coordinación	17
5.2. Enfoque al cliente	17
5.3 Política de la calidad	18
5.4 Planificación	19
5.4.1 Objetivos de la calidad	19
5.4.2 Planificación del sistema de la calidad	19
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	20
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	20
5.5.2. Representante de la coordinación	20
5.5.3. Comunicación interna	20
5.6. Revisión por la coordinación	21
5.6.1. Generalidades	21
5.6.2. Información para la revisión	21
5.6.3. Resultados de la revisión	22
6. Gestión de recursos	22
6.1. Provisión de los recursos	22

INDICE

Capítulo:	Página
6.2. Recurso humano	23
6.2.1. Generalidades	23
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	23
6.3. Infraestructura	24
6.4. Ambiente de trabajo	25
7. Realización del servicio	25
7.1 Planificación de la realización del servicio	25
7.2 Procesos relacionados con el cliente	25
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	25
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	26
7.2.3 Comunicación con el cliente	26
7.3 Diseño y desarrollo	26
7.4 Compras	27
7.4.1 Proceso de compras	27
7.4.2 Información de las compras	28
7.4.3 Verificación de los productos comprados	28
7.5 Producción y prestación del servicio	29
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	29
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	30
7.5.3 Identificación y trazabilidad	30
7.5.4. Propiedad del cliente	30
7.5.5. Preservación del servicio	31
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	31
8. Medición análisis y mejora	31
8.1 Generalidades	31
8.2 Seguimiento y medición	32
8.2.1 Satisfacción del cliente	32
8.2.2 Auditoría interna	32
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	32
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	32
8.3 Control de servicios No conforme	33
8.4. Análisis de datos	33
8.5. Mejora	33
8.5.1 Mejora Continua	33
8.5.2 Acción correctiva	34
8.5.3 Acción preventiva	34

1. ALCANCE Y OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD

1.1. Alcance

El presente manual comunica los aspectos importantes de la documentación del sistema de gestión de la calidad enfocado al procesos de instalación de servicios de datos, basados en los requisitos expuestos en las cláusulas de la 4 a la 8 de la Norma Covenin ISO 9001:2000. La Coordinación Datos Capital ha preparado este documento con la finalidad de garantizar las exigencias de los clientes finales.

Se excluye la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo, ya que la Coordinación Datos Capital no diseña ni desarrolla servicios de Datos.

1.2. Objetivo

En este manual de la calidad se identifican los elementos que regirá el sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001. Se describen los objetivos y políticas de calidad dictada por la Coordinación Datos Capital, haciendo referencia a los procedimientos involucrados en el proceso de instalación de servicios de datos, así como la asignación de responsabilidades al personal con capacidad de decisión.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS Y TÉRMINOS

2.1. Referencias normativas

"Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario", COVENIN – ISO 9000:2000.
"Sistema de gestión de la calidad – Requisitos", COVENIN – ISO 9001:2000.
"Directrices para la documentación de los sistema de calidad " Documento, COVENIN – ISO 10013:2002.

2.2. Términos y definiciones

CPA: Centrales Privadas Automáticas.

Erp: Sistema informático bajo ambiente web que permite la gestión de compras electrónicas de los productos o artículos consumibles por la corporación. En ingles, eBP significa *Enterprise Buyer Profesional*, lo cual se puede traducir como "Comprador Profesional de la Empresa".

Sistemas, Aplicaciones y productos (SAP): es el sistema integrado de información del tipo ERP (Enterprise Resourse Planning) de la empresa alemana SAP: una herramienta capaz de soportar la información de todas las áreas de gestión de una empresa, integrándolas con gran flexibilidad y efectividad.

Servicio de datos: Son aquellos destinados a comunicar información en forma binaria entre dos o más puntos.

Sistema de gestión de la calidad (SGC): Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer las políticas y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema Integrado de Servicios Especiales (SISE): Única herramienta a través del cual se generan las solicitudes de servicios.

Service Level Agreement (SLA:) Términos y condiciones que regirán los acuerdos de niveles de servicio entre el proceso de instalación con la unidades de negocio, con el fin de prestar un excelente servicio y satisfacer las necesidades.

3. GENERALIDADES

La Coordinación Datos Capital preocupada cada día más por mejorar sus procesos ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad que permita aumentar la satisfacción de nuestros cliente; siguiendo el reciente enfoque estratégico asumido por CANTV, en ser un proveedor de alta confiabilidad, preocupado por incrementar los niveles de calidad de los procesos de la organización para hacerla cada día más dinámica, creativa y eficiente, especialmente frente al cliente.

Datos Capital, adscrita a la Gerencia General de la Red, atiende los requerimientos de la gran Caracas contando con el apoyo de cinco centros de trabajo: Santa Ana, Valles del Tuy, La Guaira, Los Teques y Planta Interna (PI). Dispone de Ingenieros altamente calificado con gran experiencia en el área y un equipo técnico que manejan las redes y tecnologías implantadas por la corporación. Además se contrata bajo la figura de outsourcing personal técnico responsable de instalar parte de los servicios de datos de baja velocidad, el cual forma parte del sistema de gestión de la calidad.

3.1. Misión de la Coordinación Datos Capital

"Proveer servicios de voz, video y datos a los clientes externos e internos, cumpliendo los tiempos de entregas promedio entre fallas y atención de averías que el mercado demanda, garantizando la disponibilidad y calidad requerida"

3.2. Visión de la Coordinación Datos Capital

"Ser la organización de instalación y mantenimiento que respalde el liderazgo en un mercado competitivo, ofreciendo los servicios de voz, video y datos, requeridos por los clientes con la mejor tecnología".

3.3. Estructura de la Coordinación de Datos Capital. (Ver organigrama).

A continuación de da una breve descripción de los cargos más relevantes que forman parte del sistema de gestión de la calidad.

Coordinador de operación y mantenimiento Datos Región Capital

Planifica, dirige y controla los programas y actividades de instalación, operación y mantenimiento de las redes dedicadas, conmutadas y CPA para servicios de voz, datos y videos nacionales e internacionales, con altos niveles de calidad que garanticen la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso

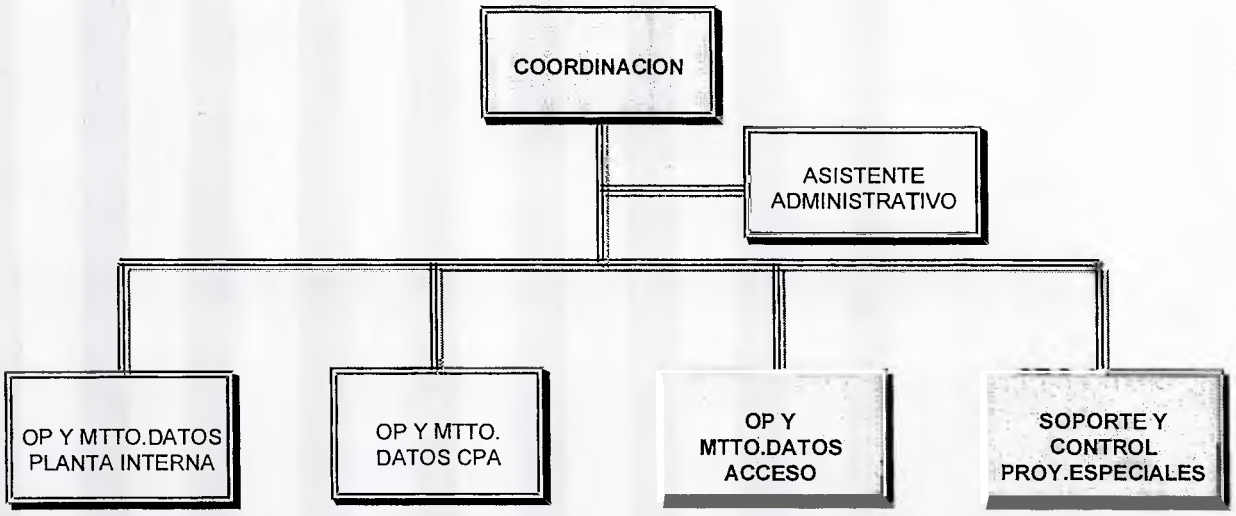
Ejecuta, controla y administra los procesos de instalación, operación y mantenimiento de equipos, sistemas y redes dedicadas y conmutadas para servicios de voz, datos y videos en planta externa, con los altos niveles de calidad, que garanticen la satisfacción de las necesidades de los clientes en Región Capital.

Supervisor de soporte técnico y control de proyectos especiales

Coordina los proyectos especiales en las redes de datos, prestación de los servicios de soporte técnico en todas las redes de datos y CPA a clientes internos y externos, control de los indicadores de gestión de los procesos de instalación y mantenimiento en la región Capital.

Responsabilidades con respecto al sistema de gestión de la calidad: Mantener los compromisos asumidos por la Coordinación Datos Capital en relación al sistema de gestión de la calidad, asegurar que todo el personal conozca y entienda la política y objetivos de la calidad, administrar los recursos, revisar el sistema de gestión de la calidad en el periódicamente, verificar la implementación de soluciones y acciones correctivas de las actividades no conformes.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
COORDINACION DATOS CAPITAL
2003



3.4. Compromiso con la calidad de la Coordinación Datos Capital

"Nosotros, en procura de aumentar la calidad de nuestros servicios de datos, asumimos el compromiso de ajustar nuestros procesos conforme a los requisitos de los clientes internos y externos, lo cual contribuirá al logro de servicios aceptables y proporcionará un marco de referencia para el mejoramiento continuo de los procesos de instalación de servicios de datos, los cuales se sustentarán en los requerimientos establecidos en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2000".

Alonzo Robin

Coordinador

3.5. Política con la calidad de la Coordinación Datos Capital

"Instalar servicios de datos con excelentes niveles de calidad por medio de personal altamente calificado comprometido con nuestros clientes en pro de satisfacer sus requerimientos y superar sus expectativas. Promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos de instalación en función de los nuevos cambios demandados por las Unidades de Negocio y los clientes externos".

3.6. Objetivos con la calidad de la Coordinación Datos Capital

- Cumplir los acuerdos de niveles de servicios (SLA) acordados con las diferentes unidades de negocio.
- Desarrollar programas de mantenimiento preventivo de los servicios activos
- Desarrollar programas de inspecciones de instalación.
- Dictar clínicas de calidad.
- Programar curso de capacitación de "Atención al cliente".
- Mantener en operación el sistema de gestión de la calidad de manera que todas las actividades mejoren en forma permanente.
- Identificar áreas de oportunidades para la optimización de recursos.
- Eliminar Instalaciones devuelta la primera vez.
- Cumplir con los trabajos programados diariamente.

Alonzo Robin

Coordinador

3.7. Medidas e indicadores de calidad de la unidad de operaciones

Indicador y Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable de su cumplimiento
1. Retrabajo de ordenes de servicios: N° de ordenes reasignadas*100 N° de ordenes procesadas	Límite menor 5%	Semanal	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
2. Ordenes procesadas N° de ordenes procesadas*100 N° de ordenes programadas	100%	Semanal	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
3. Productividad de cuadrillas N° de ordenes procesadas N° de cuadrillas	6 instalaciones	Semanal	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
4. Horas de entrenamiento: Σhoras hombre entrenamiento Total personal	40 hr/mes	Mensual	Supervisor de soporte técnico y control de proyectos especiales
5. Ordenes efectivas (Corporaciones, empresas e Instituciones públicas) N° de ordenes efectivas (<= 6 días) N° de ordenes con facilidades	100%	Semanal	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
6. Ordenes efectivas (Interconexión) N° de ordenes efectivas (<= 8 días) N° de ordenes con facilidades	100%	Semanal	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso

4 Sistema de gestión de la calidad __ Requisitos

4.1 Requisitos generales.

La Coordinación Datos Capital, establece y mantiene un sistema de gestión de la calidad documentado como medio para asegurar que el proceso de instalación de servicios de datos cumplan con los requisitos especificados por los clientes internos y externos, así como mejorar la eficacia del sistema de acuerdo con los requisitos de la Norma Covenin ISO 9001.

El sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de los servicios de datos de la Coordinación Datos Capital, incluye:

- Mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, reflejando a su vez la secuencia e interacción de los mismos, como se aprecia el "Mapa de los procesos de instalación de los servicios de datos CDC-D001, ver anexo 1.
- Criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la prestación del servicio como el control de los procesos sean eficaces.
- Métodos para asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos definidos.
- Recolección de datos y mantenimiento de los registro de la calidad para así poder realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Procedimientos del sistema de gestión de la calidad.
- Los medios para aplicar con eficacia los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Para cubrir la demanda de servicios de datos, la Coordinación Datos Capital contrata personal técnico bajo la figura de outsourcing. Dichos servicios son controlados según lo establecido en los procedimientos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

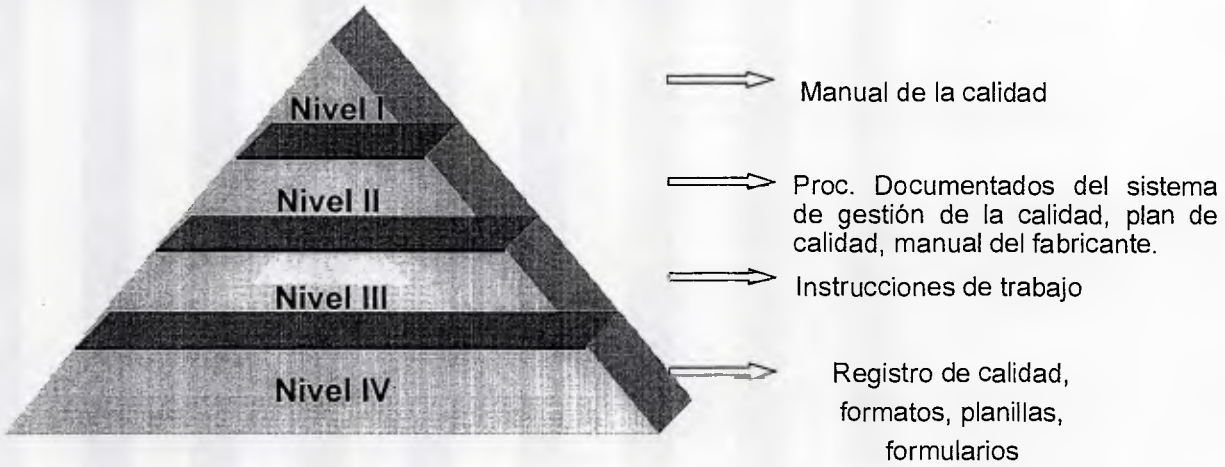
4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La Coordinación Datos Capital, establece, documenta, mantiene y mejora el sistema de gestión de la calidad como un medio para lograr que la prestación de servicios de datos cumplan con los requisitos especificados. La documentación incluye:

- Declaración documentada de la política y objetivos de la calidad que representa la guía de acción.
- Un manual de la calidad, el cual muestra el alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Los procedimientos documentados.
- Los documentos requeridos internamente para asegurarse de la eficaz planificación, diseño, ejecución, administración y soporte para el control eficaz de sus procesos.
- Mapa de procesos que describe las actividades que son llevados a cabo por la Coordinación.
- Registro de calidad para demostrar la eficacia del sistema.

La estructura y jerarquía de la documentación del sistema de gestión de la calidad de la Coordinación Datos Capital se presenta a continuación:



Nivel I: Manual del sistema de gestión de la calidad de la Coordinación Datos Capital.

El manual de calidad describe el compromiso, la política, objetivos y la metodología para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, el cual está enfocado en los procesos de instalación de servicios de datos.

Nivel II: Procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad.

Los procedimientos describen la forma de realizar una actividad, quién hace las cosas, cuando las hace, qué hace, y que documentación es utilizados, entre otras, para asegurar que la actividad fue ejecutada conforme a lo requerido.

El alcance y el detalle de los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo se hace de acuerdo a la complejidad del trabajo, de los métodos usados y de las habilidades y adiestramientos necesarios para el personal que lleva a cabo la actividad. Los mismo hacen referencia a otros procedimientos o instrucciones de trabajo que establecen la forma de ejecutar la actividad.

Nivel III: Instrucciones de trabajo.

Las instrucciones de trabajo son documentos en las cuales se detallan paso a paso como se realizan las actividades que forman parte de los procesos de instalación de servicios de datos. Estos documentos, debido a su particularidad son básicamente usados por personas de la Coordinación Datos Capital involucrados en la prestación del servicio.

Nivel IV: Registro de calidad, formatos, planillas, formularios.

Son aquellos documentos que evidencia de una manera objetiva las actividades realizadas. Cada proceso que conforman el sistema de gestión de la calidad mantiene sus respectivos registros de calidad. La documentación se puede encontrar en formatos electrónicos o físicos.

4.2.2 Manual de la calidad

La Coordinación Datos Capital ha preparado y mantiene un manual de la calidad que indica:

- Alcance, exclusión y justificación de las cláusulas 7 que no aplica.
- Referencias a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.
- La interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad el cual se apreciará en el mapa de proceso, que es revisado oportunamente por el Coordinador y los Supervisores.

4.2.3 Control de los documentos

La Coordinación de Datos Capital, establece y mantiene procedimientos y otros documentos para controlar e identificar todos los documentos del sistema de gestión de la calidad, el cual se tiene:

- Elaboración de documentos conforme al procedimiento de CDC P-001
- Aprobación de documentos conforme al procedimiento de CDC P-002
- Actualización de documentos conforme al procedimiento de CDC P-003
- Control de documentos conforme al procedimiento de CDC P-004
- Control de registros conforme al procedimiento de CDC P-005.
- Codificación de documentos conforme al procedimiento de CDC P-006

En estos procedimientos se describen los lineamientos y pasos necesarios para la elaboración, redacción y aprobación de los diferentes tipos de documentos que emita la Coordinación Datos Capital para la continuidad de las operaciones que se realizan.

Los documentos son revisados y aprobados por el personal autorizado antes de la edición para garantizar su adecuación según lo establecido en el procedimiento CDC P-002 "Aprobación de documentos", así mismo se establecen una lista maestra de documentos controlados en el cual se establecen el estado actual de revisión de los mismos. Los cuales se encuentran a la disposición de una manera fácil para evitar el uso de documentos obsoletos. El control asegura:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Certificar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- La identificación de documentos de origen externo y su distribución.
- La distribución por medio de un sello húmedo de cualquier documento obsoleto que deban ser retenidos por custodias legales o de preservación de los conocimientos, el cual presenta la leyenda obsoleto.

4.2.4 Control de registros

La Coordinación Datos Capital, establece y mantiene sus registros de calidad para proporcionar evidencias de la conformidad de requisitos establecidos, así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Los registros de la calidad son legibles, archivados y conservados de tal manera que puedan ser encontrados fácilmente y recuperados. Así mismo, se asegura que las instalación mantengan condiciones ambientales que prevengan daño o deterioro que eviten su pérdida, tal como se establece en el procedimiento "Control de Registros" CDC P-005.

La Coordinación Datos Capital, determina y mantiene sus registros de calidad y define los controles necesarios para su identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición, según lo asentado en el procedimiento CDC P-005 "Control de Registros".

5. Responsabilidad de la coordinación

5.1. Compromiso de la coordinación

La Coordinación Datos Capital a través de éste manual da evidencia de su compromiso con el desarrollo, implementación y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, enfatizando la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente a fin de garantizar su satisfacción. Se asegura la disponibilidad de recursos para el llevar a acabo las actividades de calidad y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, así como también el cumplimiento de las políticas y objetivos revisados y comunicados oportunamente. En el anexo 2, se muestra la agenda que se utiliza para dejar evidencia de la revisión del sistema de gestión de la calidad.

La Coordinación Datos Capital ha delegado la autoridad al supervisor de soporte técnico y control de proyectos especiales para la representación, en la administración, revisión y cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2000, así como la supervisión constante del sistema de gestión de la calidad implantado (Matriz de responsabilidades, CDC F-009, anexo 3). Se ha establecido dentro de sus funciones:

- Realizar reuniones mensuales para revisar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Analizar los resultados de las mediciones de indicadores obtenidas en la ejecución de cada etapa del proceso.
- Revisar las acciones correctivas y preventivas aplicadas como resultados de los reportes de no conformidad.

5.2. Enfoque al cliente.

La Coordinación se asegura de determinar durante la revisión de las solicitudes de los servicios de datos, que los requisitos del cliente estén plenamente definidos, de no estarlo, los mismos se definen de forma conjunto con la unidad de negocio quedando plenamente acordados. Tal como se establece en la 7.2.1 y 8.2.1 del presente manual.

Para los casos de proyectos, se realizaran reuniones con las unidades de negocios, tan periódicamente como este lo requiera con el fin de conocer sus necesidades y enfocarse en la búsqueda para lograr su satisfacción. En el mismo orden de idea, se llevará a cabo un seguimiento relativo a la satisfacción del cliente para asegurar el cumplimiento de lo acordado, como se indica en el punto 8.2.1 del presente manual..

5.3 Política de la calidad

La Coordinación Datos Capital declara que la política de la calidad es cónsona con el propósito de la Corporación.

La política de la calidad se declara en éste manual y es totalmente orientada a satisfacer los requisitos del cliente y a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad enfocada en la prestación de servicios de datos.

Con el propósito de informar adecuadamente al personal e integrarlo en el sistema de gestión de la calidad, la coordinación se asegura que la política y el objetivo de la calidad sea entendida en todos los niveles, a través de publicaciones en lugares estratégicos como: carteleras, Intranet, charlas a todo el personal de la Coordinación.

Anualmente, la Coordinación Datos Capital revisa el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, que incluye análisis de los resultados de la consecución de los objetivos y de las auditorías internas, así como la evaluación de la satisfacción del cliente y proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad para el año siguiente.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Coordinación se asegura de:

➢Cumplir con los objetivos de la calidad declarados en este manual y que sean medibles y cuantificables, los cuales son consecuentes con la política de la calidad y los requisitos del servicio.

➢ Cumplir que estén establecidos en todos los niveles pertinentes a través de las reuniones que se realizan mensualmente para revisar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

➢Los objetivos de la calidad se miden a través de indicadores de gestión.

5.4.2 Planificación del sistema de la calidad

La Coordinación Datos Capital, se asegura que se lleve a cabo la planificación establecidas con el personal responsable del sistema de gestión de la calidad para cumplir con los objetivos y la política de la misma, a través de comunicaciones verbales, planes de auditoría, planes de formación, lista maestra de documentos normalizados y formatos, la planificación de la instalación de servicios de datos CDC PC-001 (anexo 4), manteniendo una retroalimentación en todas las áreas de la Coordinación.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La Coordinación Datos Capital a través del manual de descripción de cargos y de políticas, define y documenta las responsabilidades, autoridad y relaciones mutuas de todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad de los servicios de datos y de los proyectos programados.

5.5.2. Representante de la coordinación

La Coordinación Datos Capital tiene designado formalmente y por escrito un responsable como representante de la Coordinación Datos Capital con la autoridad para garantizar que las acciones establecidas en el sistema de calidad, están acordes a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

5.5.3. Comunicación interna

La Coordinación Datos Capital ha establecido procesos de comunicación interna entre los diferentes puestos de trabajo que intervienen en el proceso de instalación del servicio de datos de manera de lograr una comunicación adecuada. La comunicación se efectuará eficazmente a través de diferentes medios como son:

- Comunicación electrónica entre el personal involucrado en los procesos de instalación del servicio de datos.
- Minutas.
- Informes.
- Reuniones de trabajo entre los diferentes puestos de trabajo involucrados en los procesos de instalación de datos.
- Charlas entre el Coordinador de la unidad y el personal.

Permitiendo así rapidez y confiabilidad de la información transmitida.

5.6. Revisión por la coordinación

5.6.1. Generalidades

La Coordinación Datos Capital ha planificado efectuar una (1) revisión al final de cada año del sistema de gestión de la calidad, para asegurar de su consistencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

La coordinación debe mantener registros de las revisiones, informes y minutas de las reuniones, dichos registros se encuentran establecidos en el procedimiento CDC P-005 "Control de los Registros".

5.6.2. Información para la revisión

La información necesaria para la revisión por parte de la Coordinación se hará de acuerdo a las necesidades de los clientes y oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad y de los proyectos, para asegurar su adecuación y su eficacia permanente para satisfacer los requisitos de la Norma Covenin ISO 9001:2000, así como la política y los objetivos de la calidad establecido por la Coordinación. La información requerida para la revisión por la Coordinación Datos Capital incluye:

- Retroalimentación de los clientes.
- Resultados de inspecciones.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.
- Recomendaciones para mejoras.
- Resultados de Auditoría.

5.6.3. Resultados de la revisión

Durante la revisión del sistema de gestión de la calidad, el supervisor responsable de la calidad debe llevar minutas de la reunión donde se registran las decisiones y los resultados obtenidos.

Los resultados de la revisión por la coordinación debe incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

6. Gestión de recursos

6.1. Provisión de los recursos

Los requerimientos son identificados constantemente en materia de recursos humanos y técnicos. La identificación de las necesidades de personal adiestrado se realiza conjuntamente con la Gerencia de Recursos Humanos de acuerdo al procedimiento "Adiestramiento del personal", CDC P- 007.

Entre los recursos asignados por la Coordinación Datos Capital para el logro de la calidad, se tiene:

- Recursos técnicos (equipos, herramientas y accesorios).
- Recursos económicos (presupuesto).
- Recursos humanos (personal técnico, y administrativo involucrado en los procesos).

Con el fin de asegurar que las actividades involucradas en los procesos se desarrollan con eficacia y que repercuten satisfactoriamente en el cliente.

6.2. Recurso humano

6.2.1. Generalidades

La Coordinación Datos Capital a través de la Gerencia Corporativa de Formación de la Gerencia General de Organización y Recursos Humanos y el Centro de Estudios de Telecomunicaciones de CANTV (CET):

✓Identifican oportunidades de formación necesarias para la adquisición y desarrollo de conocimientos, requeridos por el capital humano de la organización.

✓Diseñan, desarrollan y evalúan las distintas modalidades de aprendizajes que faciliten la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios.

✓Evalúan y seleccionan acciones de aprendizaje y proveedores de formación que contribuyan a la adquisición de conocimientos del personal de la Corporación.

✓Forman en conocimientos y competencias clave para la organización.

✓Certifican y validan programas orientados a la formación de clientes y personal de terceros que prestan servicios a la organización.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

Todas las personas que laboran en la Coordinación Datos Capital y que además su trabajo tenga impacto en el sistema de gestión de la calidad, cumplen con los requisitos de educación, formación, habilidades y destrezas necesarias para asegurar las actividades que afectan la calidad del servicio. Generalmente han cubierto la formación en: calidad de servicio y atención al cliente.

El entrenamiento en el trabajo es planificado y ejecutado en conjunto por la Coordinación Datos Capital y la Coordinación de Capacitación / Recursos Humanos de la Corporación según los esquemas de entrenamientos corporativos (CDC P-007 "Adiestramiento del Personal"), a fin de asegurar que las personas reciben el entrenamiento necesario para realizar sus trabajos. Datos Capital se ha propuesto como meta 40 horas mensuales de entrenamiento por persona. Todo el personal de la Coordinación Datos Capital es conciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.

6.3. Infraestructura

La Coordinación Datos Capital realiza las gestiones ante la Gerencia de infraestructura de CANTV, para determinar, proporcionar y mantener los espacios de trabajo conforme a los requerimientos del servicio. Las gestiones dependen del tipo de servicio solicitado y se procesan a través del sistema de apoyo SAP o línea telefónicas exclusivas para tal fin, a través del siguiente procedimiento.

Ingresar a la siguiente Ingresar a SAP Abrir aviso SAP Accesar al módulo "Aviso de mantenimiento"

Htt://escritoriodigital

"Gestión de mantenimiento" Crear avisos "Mantenimiento General"

Para reportar casos de emergencia de mantenimiento, se llama durante las 24 horas al día, los 365 días al año, a través de los celulares de guardia del personal de mantenimiento de infraestructura. Deberá intentar llamar 3 (tres) veces al número de la columna 1, de no hacerse efectiva la comunicación, intentar 3 (tres) veces al número de la columna 2 y así sucesivamente hasta lograr la comunicación.

1	2	3
0416-6315844	**0416-6392326**	**04166325592**

La Coordinación Datos Capital, provee los equipos y gestione ante infraestructura los servicios de apoyo informático (hardware y software y equipo) para facililla el cumplimiento de los objetivos así como los servicios de apoyo (trasporte y comunicación). Para reportar cualquier falta de los equipos multifuncionales, se llama al centro de interacción con el cliente (CDIC), ext 8745.

6.4. Ambiente de trabajo

La Coordinación Datos Capital, garantiza un ambiente de trabajo proactivo basado en el respeto, la moral y las buenas costumbre, con los recursos necesarios para la realización de sus actividades a fin de poder cumplir con nuestras metas y objetivos de servicios con los clientes.

7. Realización del servicio

7.1 Planificación de la realización del servicio

La Coordinación Datos Capital, considerando los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad, planifica la realización del servicio de datos a través de un cronograma de trabajo, "Ordenes recibidas" CDC F-011, el cual forma parte del plan de instalación de servicios de datos, CDC PC-001. Adicionalmente, se hacen reuniones siempre que sea necesario, en el cual participan el Coordinador, el supervisor de instalación y las unidades de negocio responsable de proyectos especiales para establecer acuerdos de objetivos de la calidad, dotación de recursos y fechas compromisos.

Los acuerdo quedan asentados en una minuta de reunión, solo en caso de ser necesario y se enviará por email y por cualquier otro medio a las personas que forma parte del proyecto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos especificados por el cliente para la prestación de servicios de datos, incluyendo los tiempos de entrega, tipo de servicio, equipo a instalar esta documentado en la orden de servicio (anexo 1); y todos los requerimiento específicos para la realización del servicio son notificados a las personas involucrados en el desarrollo del servicio a través de la solicitud de servicio. Los requisitos no considerados por desconocimiento u omisión por parte del cliente son confirmados de antemano a la prestación del servicio a través de las unidades de negocio.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La Coordinación Datos Capital, a través del analista de instalación revisa los requisitos necesarios relacionados con los servicios solicitados tal como indica el procedimiento de "Instalación de servicios de datos", CDC P-008 y se asegura de su capacidad productiva para cumplir con los servicios solicitados por el cliente antes de elaborar el cronograma de trabajo diario, CDC F-011.

La Coordinación, se asegura de que los requisitos del cliente estén definidos claramente en la solicitud de servicio, y las diferencias que pudieran existir son resueltas antes de que se envié el servicio a instalar al cliente final.

Las modificaciones, revisiones, cambios, de requisitos del servicio o cambios de alcance, se comunica de tales cambios a las personas de la Coordinación involucradas en el proceso de instalación de servicios de datos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Coordinación Datos Capital, siempre con miras a la satisfacción del cliente mantiene comunicación constante con sus clientes, ya sea personalmente, telefónicamente, vía fax o vía correo electrónico durante las diferentes etapas del proceso, entre ellas: consultas, modificaciones del servicio, solicitud de servicios, como el seguimiento del proceso hasta la aceptación del servicio por parte del cliente final.

7.3 Diseño y desarrollo

El sistema de gestión de la calidad para los procesos de instalación de servicios de datos, no contempla el Diseño y Desarrollo, debido a la que se utilizan las normas establecidas por la Corporación CANTV. Significa entonces, que no se realiza ninguna actividad relevante de diseño asociado a los servicios de datos que presta la Coordinación.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La Coordinación Datos Capital a establecido los servicios que impactan la calidad del servicio final. Los criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, al igual que los servicios críticos, se establecen por la Gerencia Corporativa de compras, quien se asegura que los proveedores de dichos servicios cumplan con los requisitos establecidos por la Corporación CANTV.

La Coordinación, realiza dependiendo del tipo de requerimiento que se solicita, estas compras se puede realizar de tres maneras diferentes:

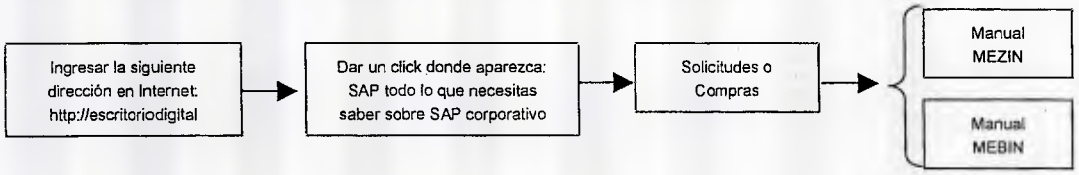
Compras por SAPR3: Cuando los requerimientos son de boletos aéreos, personal contratado, equipos servicios, etc.

Si la compra a realizar es por SAP/R3, de debe definir el tipo de transacción a realizar, las más comunes son las siguientes:

• ME21N: Para crear pedidas de boletos aéreas.

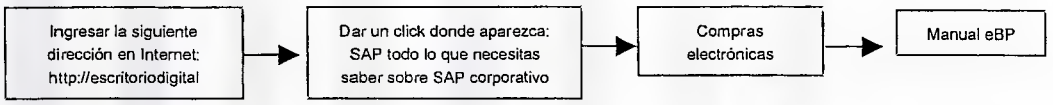
• ME51N: Para crear solicitudes de servicios de pedido de materiales no planificado y solicitud de pedido de servicio.

El procedimiento para realizar este tipo de compras se encuentra de manera electrónica, para acceder al manual correspondiente, se debe realizar los siguientes pasos:



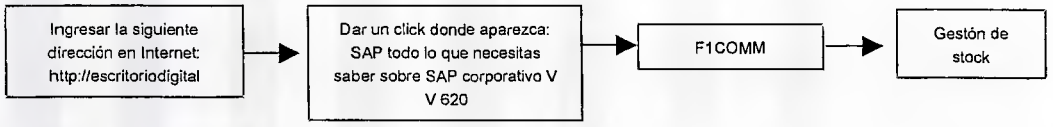
Compras eBP: Cuando el requerimiento es de material de oficina.

Para acceder al manual donde se definen los pasos a seguir para realizar la compra, se deben realizar los siguientes pasos:



Compras de equipos: Cuando el requerimiento es de equipos.

Para acceder al manual donde se definen los pasos a seguir para realizar la compra, se deben realizar los siguientes pasos:



7.4.2 Información de las compras

La Coordinación Datos Capital, se asegura que los requisitos de compras (descripción del producto o servicio) estén claramente especificados en la Orden de compra electrónica antes de ser enviada al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La Coordinación Datos Capital, describe todos los requisitos del producto o servicio a adquirir en la Solicitud de pedido (O/C), tales como descripción del material o servicio, especificaciones, requisitos y cualquier otro dato técnico pertinente.

La verificación de los productos comprados se realiza comparándolos contra las ordenes de pedidos, de manera que los pedidos recibidos coincidan con la orden realizada, los productos que no cumplen con los requisitos establecidos, serán devueltos al proveedor. Los registros de los productos comprados se encuentran de manera electrónica.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El proceso de instalación de servicios de datos se planifica al momento que llega la solicitud del servicio con la finalidad de proveer todas las situaciones posibles que pueden afectar al proceso de instalación, para ello implanta, mantiene, y controla los procesos por medio de procedimientos e instrucciones de trabajo.

Debido al impacto que produce este proceso en el servicio a instalar se establecen los controles necesarios ordenadamente en el procedimiento de "Instalación de datos"; CDC P-008, donde se especifican todas las actividades necesarias para llevar a cabo la instalación de la instalación de servicios, con el uso del equipo, material y personal apropiado que interviene en cada fase, así como la información que describa las características del servicio de datos (orden de servicio).

Para el desarrollo de las actividades específicas se establecen instrucciones de trabajo suficiente y precisas que cuentan con la información necesaria para asegurar que el servicio sea conforme con los requisitos específicos del cliente.

El seguimiento y medición de este proceso es responsabilidad del supervisor de instalación. Las actividades relativas a la cancelación y entrega del servicio, se establece en el documento el procedimiento "Instalación de datos"; CDC P-008.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

El servicio prestado por la Coordinación Datos Capital no requiere proceso especiales que deban ser validados durante su ejecución.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Coordinación Datos Capital identifica el servicio en todas sus etapas de desarrollo para conocer el estado del mismo y hacerle seguimiento, desde que se inicia el proceso con la "Solicitud de servicio" hasta que el servicio quede instalado o en su defecto no se haya podido instalar, según sea el caso, al cliente, a través del Sistema Integral de Servicios Especiales (SISE).

7.5.4. Propiedad del cliente

Los bienes entregados por el cliente eventualmente para la prestación del servicio son identificados y protegidos adecuadamente dependiente de las características del bien según lo establecido en las cláusulas 7.5.5, 7.6, y 8.3 de este manual.

En caso de que los bienes se hayan perdidos, dañados o que sea inadecuado para su uso, es registrado y de inmediato notificado al cliente. Los registros sin controlados de acuerdo a las especificaciones que se dan en a cláusulas 4.2.4 del presente manual.

7.5.5. Preservación del servicio

La Coordinación Datos Capital establece en el documento de "Almacén", CDC P-009, los lineamientos generales para la preservación de los equipos, herramientas y materiales utilizadas para la instalación de servicio de datos, entendiéndose por preservación su identificación, manipulación, embalaje, almacenaje y protección, asimismo se han definido las responsabilidades para la realización de esta actividad.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La Coordinación a establecido cuales son los instrumentos y equipos de medición que impactan en la calidad del servicio final, por lo cual son identificados, calibrados, protegidos, manipulados y almacenados según lo establecido en el procedimiento "Almacén", CDC P-009 y "Calibración de equipos e instrumentos de medición para la instalación", CDC P-010.

La Coordinación Datos Capital evalúa y deja registros cuando se detecta un equipo no conforme con los requisitos, según lo establecido en el procedimiento CDC P-010, así como los resultados obtenidos de la calibración y verificación de los equipos e instrumentos de medición realizado por la Gerencia de Almacén.

8. Medición análisis y mejora

8.1 Generalidades

La Coordinación ha planificado y determinado como método de medición y técnica estadísticas, los indicadores de gestión, las auditorías y satisfacción al cliente, a fin de demostrar la conformidad del producto, así como la conformidad, mejora y eficacia del sistema de gestión de la calidad. También considera la planificación de la calidad, las reuniones de revisión por la coordinación, la planificación del servicio, entre otras. Los resultados son presentados en informe de gestión realizados al cierre de cada año.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Coordinación realiza seguimiento de la opinión el cliente respecto al cumplimiento de sus expectativas con respecto a la Corporación y el servicio recibido, a través de reclamos, inspecciones y medición de la satisfacción del cliente (según lo establecido en "Inspección de servicio" CDC P-011 y "Medición de satisfacción del cliente" CDC P-012).

8.2.2 Auditoría interna

La Coordinación lleva a cabo auditorías internas programadas y planificación según lo establecido en "Auditorías internas" CDC P-013 para determinar la conformidad, Implementación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Coordinación Datos Capital realiza el seguimiento de los proceso del sistema de gestión de la calidad con las revisiones por la coordinación, los planes de calidad y la medición de los procesos mediante los indicadores de gestión, los resultados de las auditorías, las No conformidades, las acciones correctivas y preventivas.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Coordinación realiza seguimiento y mediciones de las características del servicio y verifica que cumple con los requisitos establecidos en la solicitud de servicio, con las inspecciones realizadas del servicio, según lo establecido en el procedimiento "Inspección del servicio", CDC P011, y pruebas en el campo con la Unidad de monitoreo.

8.3 Control de servicios No conforme

La Coordinación Datos Capital en el procedimiento de productos no conforme, "Control de servicios no conformes", CDC P-014 establece la identificación, control, tratamiento, responsables y autoridades de las acciones tomadas y la cancelación de los servicios No conforme. La notificación del servicio no conforme puede llegar por distintos medios, bien sea por Auditorias Internas, vía telefónica, Sistema de Control de Gestión Interna, correo electrónico, vía fax, por decisión de la Dirección, por el análisis de información referente al comportamiento del servicio prestado y análisis de indicadores de gestión, mediante el cual el cliente puede manifestar su situación.

8.4. Análisis de datos

La Coordinación, determina, recopila y analiza los datos obtenidos de los indicadores de gestión y la satisfacción del cliente, así como la efectividad de la implementación de las acciones correctivas y preventivas a fin de demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.5. Mejora

8.5.1 Mejora Continua

La Coordinación Datos Capital mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de grupos de mejora al detectar posibilidades de mejora que beneficien al sistema de calidad y registrándolas en los formatos de "Proyecto de Mejoramiento Continuo", CDC F-032 y "Control de proyectos de mejora" CDC F-033, así como también con el uso de la política de la calidad, el cumplimiento de los objetivos de la calidad establecidos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y los resultados de las reuniones para la revisión por la coordinación.

8.5.2 Acción correctiva

Los requisitos para revisar las no conformidades, determinar sus causas; evaluar la necesidad de tomar acciones para que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, implementar acciones correctivas tomadas, registrar los resultados y revisar las acciones correctivas tomadas están determinados en el procedimiento "Acciones Correctivas", CDC P-015.

8.5.3 Acción preventiva

Los requisitos para determinarlas no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de prevenir que ocurran no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones preventivas tomadas están determinados en el procedimiento de "Acciones Preventivas" CDC P-016.

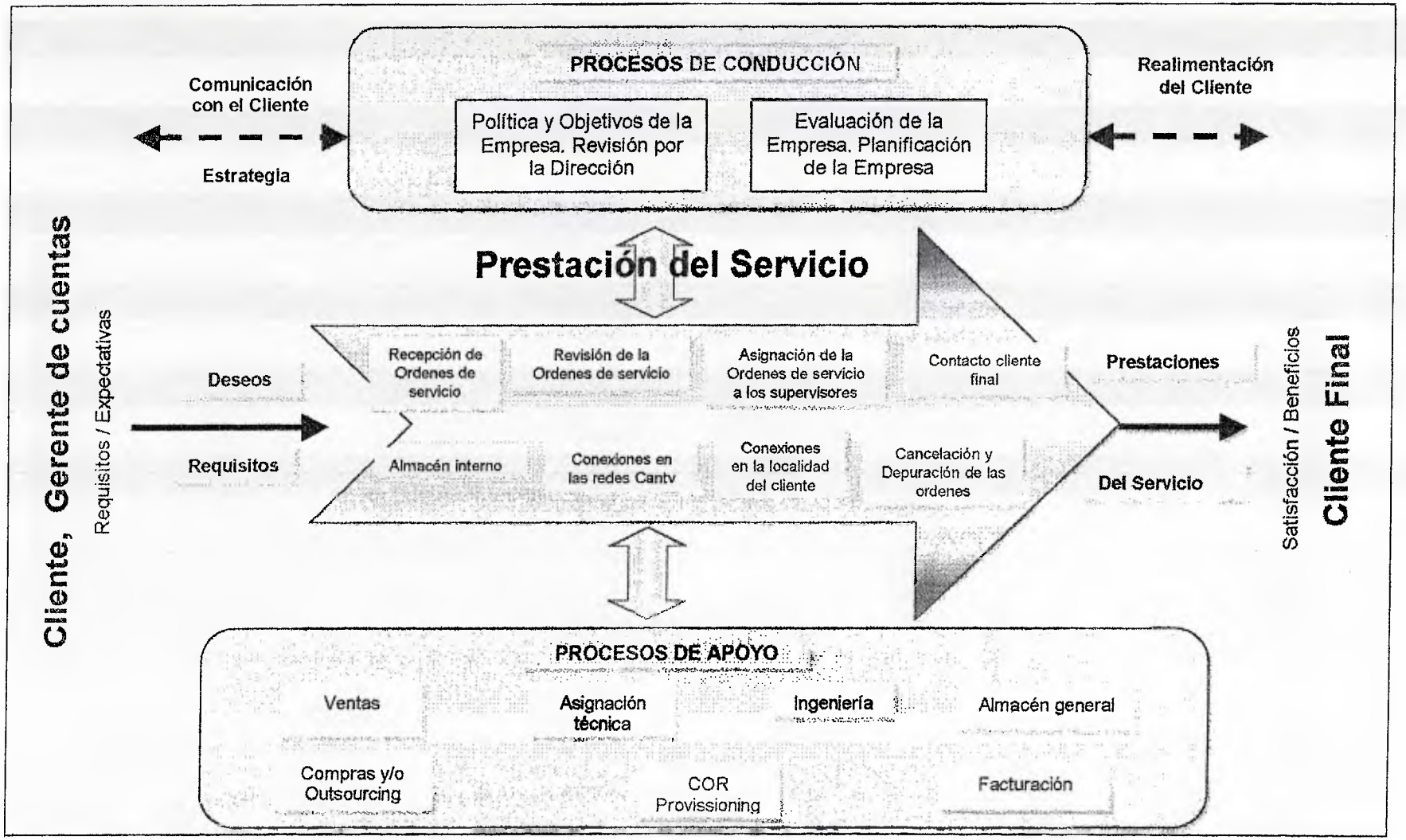
ANEXOS

MAPA DE PROCESO

MAPA DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS

Gerencia de la Red
Gerencia Capital
Coordinación Datos Capital

CÓDIGO: CDC-D001
FECHA: 02/07/04



MINUTA

CÓDIGO: CDC-F008
FECHA: 02/07/04

Minuta

Fecha: dd/mm/aa
Lugar:

Hora: 0:00 p.m. - 0:00 p.m.

Personas Convocadas:

Asistieron:

Asunto:

Notas:

Tareas:

Tarea	Responsable	Fecha Compromiso
•		
•		
•		
•		
•		
•		

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

cantv

Revisión:0
CDC F-009
Fecha: 02/07/04
Aprobado: El Coordinador

Cláusulas / Responsable	Coordinador	Analista de instalación	Supervisor de instalación	Técnico instalador	Supervisor de soporte técnico y control de proyectos	Supervisor de Operación y mto.datos acces
Sistema de gestión de la calidad __ Requisitos						
4.1 Requisitos generales.						
4.2 Requisitos de la documentación						
4.2.1 Generalidades						
4.2.2 Manual de la calidad	A	C	C	C	C	C
4.2.3 Control de los documentos.	A	C	C	C	A	C
4.2.4 Control de registros	A	C	C	C	A	C
5. Responsabilidad de la coordinación	A	C	C	C	B	C
5.1. Compromiso de la coordinación.	A	C	C	C	B	B
5.2. Enfoque al cliente.	A	C	C	C	B	B
5.3 Política de la calidad	A	C	C	C	B	B
5.4 Planificación	A	C	C	C	B	B
5.4.1 Objetivos de la calidad	A	C	C	C	B	B
5.4.2 Planificación del sistema de la calidad	A	C	C	C	B	B
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	A	C	C	C	B	C
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	A	C	C	C	B	C
5.5.2. Representante de la coordinación	A	C	C	C	B	C
5.5.3. Comunicación interna	A	C	C	C	B	C
5.6. Revisión por la coordinación	A	C	C	C	B	C
5.6.1. Generalidades						
5.6.2. Información para la revisión	A	C	C	C	B	C
5.6.3. Resultados de la revisión	A	C	C	C	B	B
6. Gestión de recursos	A	C	C	C	B	C
6.1. Provisión de los recursos	A	C	C	C	B	C
6.2. Recurso humano	A	C	C	C	B	C
6.2.1. Generalidades	A	C	C	C	B	C
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	A	C	C	C	B	C
6.3. Infraestructura	A	C	C	C	B	C
6.4. Ambiente de trabajo	A	C	C	C	B	C
7. Realización del servicio	A	C	C	C	B	B
7.1 Planificación de la realización del servicio	A	C	C	C	B	B
7.2 Procesos relacionados con el cliente	A	C	C	C	B	B
con el servicio	A	C	C	C	B	B
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	A	C	C	C	B	B
7.2.3 Comunicación con el cliente	A	C	C	C	B	B
7.3 Diseño y desarrollo	No aplica					

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Cláusulas / Responsable	Coordinador	Analista de instalación	Supervisor de instalación	Técnico instalador	Supervisor de soporte técnico y control de proyectos	Supervisor de Operación y mtto.datos acceso
7.4 Compras	A	C	C	C	B	C
7.4.1 Proceso de compras	A	C	C	C	B	C
7.4.2 Información de las compras	A	C	C	C	B	C
7.4.3 Verificación de los productos comprados	A	C	C	C	B	C
7.5 Producción y prestación del servicio	A	C	C	C	B	B
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	A	C	C	C	B	B
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	A	C	C	C	B	B
7.5.3 Identificación y trazabilidad	A	C	C	C	B	B
7.5.4. Propiedad del cliente	A	C	C	C	B	B
7.5.5. Preservación del servicio	A	C	C	C	B	B
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	A	C	C	C	B	B
8. Medición análisis y mejora	A	C	C	C	B	B
8.1 Generalidades	A	C	C	C	B	B
8.2 Seguimiento y medición	A	C	C	C	B	B
8.2.1 Satisfacción del cliente	A	C	C	C	B	B
8.2.2 Auditoría interna	A	C	C	C	B	B
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	A	C	C	C	B	B
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	A	C	C	C	B	B
8.3 Control de servicios No conforme	A	C	C	C	B	B
8.4. Análisis de datos	A	C	C	C	B	B
8.5. Mejora	A	C	C	C	B	B
8.5.1 Mejora Continua	A	C	C	C	B	B
8.5.2 Acción correctiva	A	C	C	C	B	B
8.5.3 Acción preventiva	A	C	C	C	B	B

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

A: Definir y asegurar los recursos
B: Implementar y hacer cumplir
C: Cumplir según lo establecido

PLAN DE CALIDAD

cantv GERENCIA DE LA RED GERENCIA REGIÓN CAPITAL COORDINACIÓN DATOS CAPITAL	**PLAN DE CALIDAD**

Proceso: Instalación de Servicio de Datos	**Responsable:** Nombre del Coordinador	Código: CDC PC-001

Objetivo: Asegurar la comprensión y ejecución de los requerimientos de calidad para la prestación de servicios de datos por parte de las Unidades de Negocio y la Coordinación.	**Alcance:** Comprende la secuencia de pasos necesarios para asegurar la calidad del servicio prestado por la Coordinación, desde que llega la orden de servicio al buzón instalaciones hasta la prestación del servicio.
Estrategia básica: Cumplir a tiempo de los servicios solicitados y los compromisos asumidos internamente y ante los clientes externos, brindando un servicio con calidad. Mejorando y optimizándolos procesos en forma permanente. Mediante la atención a los programas de formación de planes individuales de desarrollo. Además de reducir y dar una mejor respuesta a los clientes que permite ser más competitivos.	**Indicador global:** Total de cumplimiento de SLA (TCS) $TCS = \frac{\text{No. órdenes de serv. gestionadas} < 4 \text{ días}}{\text{Total órdenes de serv. gestionadas}}$

ETAPAS DEL PROCESOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	PROCEDIMIENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES	METAS (%)
Revisión de las solicitudes de servicio.	Nombre del cliente Teléfono del cliente Dirección del cliente Especificaciones técnicas	CDC P-009 CDC M-002	Por cada solicitud de servicio	Analista	SISE Impresora Computadora Papel Material de ofic.	OD	0
Contactar a los clientes.	Día Hora Condiciones mínimas para la instalación (línea interna, toma 110 V, rack y acceso al FXB)	CDC P-009	Por cada solicitud de servicio	Analista	Teléfono	LLC	100
Asignar solicitudes de servicio a los contratistas.	Zona	CDC P-009	Por cada solicitud de servicio	Analista	Material de ofic.	SA	100

ETAPAS DEL PROCESOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	PROCEDIMIENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES	METAS
Elaborar cronograma de trabajo.	Nombre del cliente No. solicitud No. circuito Tipo de red Velocidad Equipo Fecha recibido Fecha compromiso Hora Supervisor responsable Observaciones	CDC P-009 CDC F-009	Por cada solicitud de servicio	Analista	Paquetes de computación. Computadora Impresora Mat. de ofic.	CC	90
Asignar las cuadrillas y entregar equipo	Fecha y hora Grado de prioridad de la instalación.	CDC P-009 CDC P-010	Por cada solicitud de servicio	Supervisor	Material de ofic. Equipos	SA	100
Trasladar al distribuidor y construye ruta del circuito	No. pares No. puerto No. slot No. de posición	CDC I-015	Por cada solicitud de servicio	Cuadrillas	Vehiculo Tester Pinza	-	-
Dirigirse hacia la localidad del cliente	Nombre y No. telefónico del cliente Dirección del cliente	CDC P-009	Por cada solicitud de servicio	Cuadrillas	Vehiculo	-	-
Instalar servicio solicitado	Datos del cliente Datos técnicos: pares, puertos, slot, posición TDI	CDC P-009	da solicitud de s	Cuadrillas	Equipo Herramientas Buscar	OF	85

ETAPAS DEL PROCESOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	PROCEDIMIENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES	METAS
Dar al inducción al cliente		CDC P-009 CDC I-016	Por cada solicitud de servicio	Cuadrillas		-	-
Solicita al cliente la aceptación conforme del servicio	Firma del cliente Sello del cliente	CDC P-009 CDC F-011	Por cada solicitud de servicio	Cuadrillas	Papel Lapicero	-	-
Llama para cerrar en línea solicitud de servicio		CDC P-009	Por cada solicitud de servicio	Cuadrillas	Teléfono	-	-
Cancela solicitud de servicio	N SOL NCLI Nombre del cliente Nombre del contacto y teléfono Equipo instalado C.C. Observaciones	CDC P-009 CDC M-002 CDC F-014	Por cada solicitud de servicio	Analista	SISE Computadora Material de oficina	OC	100
Recibe y revisa trabajo efectuados	Solicitud de servicios Constancia de entrega de equipo	CDC P-009	Por cada solicitud de servicio	Analista	SISE Computadora Material de oficina	CC	90

PROCEDIMIENTOS

ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

1. OBJETIVO

Establecer y mantener los lineamientos para la elaboración de documentos que conforman el sistema de gestión de la calidad de los procesos de instalación de servicios de Datos.

2. ALCANCE

Aplica para la documentación del sistema de gestión de la calidad que se requiera realizar sobre el proceso de instalación de servicios de datos.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Manual de calidad	CDC M-001
Aprobación de documentos	CDC P-002
Codificación de documentos	CDC P-006

4. RESPONSABILIDAD

El Supervisor de control de proyectos especiales vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5.DEFINICIONES

5.1 Instructivos: Indicaciones que guíen u orienten en la elaboración o llenado de formulario.

5.2 Formularios: Formatos que contiene información impresa, de uso periódico o constante, con espacios apropiados para registrar y transmitir información relacionada con la aplicación de un procedimiento.

5.3 Procedimientos: Se refiere a las descripciones de las actividades en secuencias lógica y ordenada a realizar de forma clara y sencilla.

5.4 Redactor: Es la persona encargada de describir los procedimientos.

6. NORMAS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

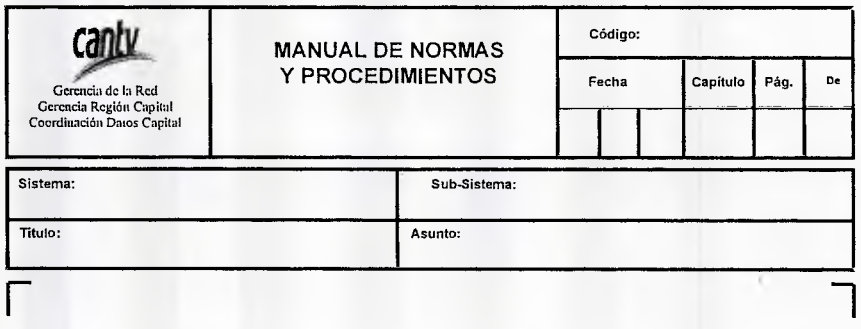
- ✓ Cualquier persona del área puede redactar un procedimiento.
- ✓ El tamaño de la letras a utilizar para la redacción de las Normas será de tipo "Arial", tamaño diez (10).
- ✓ Describa cada actividad por separado.
- ✓ Evite palabras innecesarias y/o rebuscadas.
- ✓ Use verbos activos y escriba oraciones preferiblemnte en tiempo presente.
- ✓ Utilice oraciones yo frases cortas
- ✓ Mantenga una secuencia de todas las ideas
- ✓ Use cuidadosamente las referencias cruzadas
- ✓ En caso de que el procedimiento en algún paso se relacione con otro, simplemente menciónelo, "No describa las actividades que se generan del mismo"
- ✓ Los procedimientos deben ser elaborados (en lo posible) a nivel de cargo

7. REQUISITOS ESPECIFICOS PARA LOS PROCEDIMIENTOS.

7.1. Formato para los procedimientos.

Para elaborar los procedimientos, se utilizará el esquema que se muestra en la figura 1, el cual se describe a continuación:

Figura 1. Formato para la descripción de los procedimientos



Gerencia de la Red Gerencia Región Capital Coordinación Datos Capital	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	Código:				
		Fecha		Capítulo	Pág.	De

Sistema:	Sub-Sistema:
Título:	Asunto:

MODIFICACIÓN				ELABORADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	FECHA				

GGSC/ GCTS/ MANUAL DE LA CALIDAD /GENERALES/ POLÍTIICAS.PPT

MODIFICACIÓN				ELABORADO POR: GREICY LÓPEZ	APROBADO POR: EL COORDINADOR
VERSIÓN	FECHA				
0	02	07	2004		

7.1.1 Objetivo: Información en cuanto a la descripción del manual de normas y procedimientos.

7.1.2 Código: Escriba el código correspondiente del manual de normas y procedimientos.

7.1.3 Fecha: Especifique el día, mes y año (4dígitos) en que se llena el formato.

7.1.4 Capítulos: Indique el N° del capítulo (procedimiento) en números romanos.

7.1.5 Pág/De: Indique el número de páginas y total de páginas que comprenden el manual.

7.1.6 Sistema: Señale el nombre del sistema al cual pertenecen los procesos.

7.1.7 Sub-sistemas: Especifique el nombre del Sub-sistema al cual pertenecen los procesos.

7.1.8 Título: Escriba el nombre del procedimiento, norma, etc. A ser desarrollado.

7.1.9 Asunto: Indique el nombre de la materia a ser desarrollada.
Nota: El tamaño de la letra del encabezado es 9 en negrita y en mayúscula.

7.1.10 Procedimiento: Describa las actividades. El tamaño a utilizar de la letra (responsable/acción) es 14, Time New Roman y debe estar en negrita y en mayúscula.

Responsable: Sujetos o áreas van al margen izquierdo, los nombres a utilizar pueden ser. Coordinador, área, supervisor o título del cargo. Mantener la secuencia de la enumeración sin interrumpirla. El tamaño de la letra es once (11), debe estar en negrita e ir en mayúscula.

Acción: Estas van dispuestas a la derecha, cada actividad debe llevar un número de secuencia . Manejar las excepciones añadiendo letras o número sub-indice, dejando sangria. El tamaño de letra a utilizar es Arial Narrow diez (10).

7.1.11 Modificación:

Versión: Señale el número de versión que corresponde al manual modificado.

Fecha: Especifique el día, mes y año en que es modificado el manual.

Elaborado por: Escriba el (o los) nombre (s) del (los) analistas(s) responsable(s) de la elaboración del manual.

Aprobado por: Escriba el (o los) nombre (s) del (los) analistas(s) responsable(s) de la aprobación del manual.

7.2 Contenidos para los procedimientos

7.2.1 Información Preliminar

7.2.1.1 Portada: Contendrá el titulo del manual desarrollado, con el logotipo de la corporación, donde se identificará la Gerencia de la Red, General Región Capital y la Coordinación Datos Capital.

7.2.1.2 Lista de Distribución: Se indicará la cantidad de copias, la unidad o cargo que a la que se le entrega la copia del documento, la fecha en que se entrego la copia y la firma del que lo recibió.

7.2.1.3 Hoja de aprobación: Se ubica en la primera página del documento y resume autorización del mismo por el nivel de aprobación correspondiente. La aprobación estará limitada al contenido del documento, debido a este, se definirán los niveles de aprobación.

7.2.2 Cuerpo del manual

7.2.2.1 Objetivo: Fin o meta que se pretende alcanzar con la realización del Manual.

7.2.2.2 Alcance: Se debe indicar a quienes está dirigido el procedimiento y lo que abarca, dentro de un determinado proceso.

7.2.2.3 Documentos Relacionados.: Documentos que se relacionan con el procedimiento para poderlo efectuar.

7.2.2.4 Responsabilidades: Se refiere a la designación de responsabilidades para que el procedimiento se cumpla.

7.2.2.5 Definición: Términos relacionados con el procedimiento a realizar que se requieran definir en el documento de modo que facilite la comprensión del mismo por parte del cliente.

7.2.2.6 Normas generales: Son las responsabilidades a nivel macro, que le competen a todas las unidades involucradas en el proceso.

7.2.2.7 Normas específicas: Son las responsabilidades que le competen a cada Unidad en el proceso (En caso que existan).

7.2.2.8 Descripción del procedimiento: Se refiere a las descripciones de las actividades en secuencias lógica y ordenada a realizar de forma clara y sencilla. La manera más exacta que una actividad, debe ser cumplida en función de los objetivos.

7.2.2.9 Formularios e instructivos: Indicaciones que guíen u orienten en la elaboración o llenado de formulario. Los formularios es un formato que contiene información impresa, de uso periódico o constante, con espacios apropiados para registrar y transmitir información relacionada con la aplicación de un procedimiento (Se colocaran como anexos).

7.3 Numeración

La enumeración de los documentos siguen el procedimiento de codificación de documentos, CDC P-006.

Nota: Los parámetros que no necesiten información obligatoria como: Documentos Relacionados, Definiciones de términos, normas o anexos, se debe colocar "No aplica".

Los diagramas de flujo se realizan si el proceso lo requiere, para una mayor comprensión de las actividades y se colocan como anexos.

7.4 Descripción de los pasos a seguir para elaboración de documentos:

RESPONSABLE	ACCIÓN
REDACTOR	1. Redacte de manera clara el objetivo que se pretende alcanzar con la realización del documento. 2. Defina el Alcance del documento. 3. Anote los nombres de los documentos relacionados si los posee. 4. Defina los responsable del cumplimiento del procedimiento. 5. Defina los términos correspondientes si aplica. 6. Establezca las normas correspondientes al procedimiento para que se cumpla con la mayor eficacia. 7. Redacte las actividades enumeradas y consecutivas del procedimiento con los parámetros siguientes: Responsable y Acción. 8. Incorporar las planillas, instructivos y figuras pertinentes que se van anexar. 9. Entregue al supervisor inmediato.
SUPERVISOR INMEDIATO	10. Revise, verifique el documento elaborado y codifique de acuerdo al Proc. para la "Codificación de documentos" CDC P-006. Puede suceder: 10.1. Si este requiere cambio. Se corrige el documento y se sigue con el punto 11. 10.2. Si no requiere cambio, se sigue con el punto 11. 11. Se entrega al Supervisor de control de proyectos para su aprobación de acuerdo al Proc. "Aprobación de documento" CDC P-002.

8. REQUISITOS ESPECIFICOS PARA LOS INSTRUCTIVOS

8.1 Formato para los instructivo

El instructivo guiará u orientará la elaboración o llenado del formulario que servirá de complemento para la aplicación de un procedimiento y que contribuirá a agilizar y facilitar la implementación de la norma.

8.2 Contenido de los instructivo

✓ Se debe poseer el formulario definitivo, ya discutido con los clientes.
✓ Analizar el contenido del formulario para definir su objetivo.
✓ Debe ser confeccionado en un lenguaje claro, que sea entendido fácilmente y sin problemas por el personal que va a llenar el formulario.
✓ Para la redacción de instructivo el tiempo del verbo debe ser presente subjetivo.

8.3 Numeración

La enumeración de los documentos siguen el procedimiento de codificación de documentos, CDC P-006.

9. REQUISITOS ESPECIFICOS PARA LOS FORMULARIOS

9.1 Diseño de los formularios

Para el diseño de los formularios se debe tener en consideración algunos puntos que a continuación se indican:

a. Dirigir análisis del diseño fundamentalmente hacia el uso función del formulario.

b. Listar toda la información que va a contener el formulario, omitiéndose la innecesaria.

c. Determinar la importancia relativa de cada dato.

d. Determinar el espacio requerido para cada dato.

e. Selección del formato normalizado, estilo más conveniente, económico y práctico, teniendo en cuenta sus uso (computadora, máquina de escribir, etc.)

f. Disponer los datos de la manera que resulte más cómodo y simple para el llenado, uso y consulta.

g. Elección de colores de tramos y notas de simple identificación que faciliten la lectura del formulario.

h. Tener en consideración si va a ser llenado a máquina para definir los espacios adecuados al tamaño del carro y letra de la misma.

i. Solicitar de los clientes sus observaciones, con el fin de mejorar el formulario y hacerlo más funcional en la práctica.

j. Buscar una presentación estéticamente agradable y funcional.

APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador
Revisado por	**Fecha**	**Firma y sello**
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer y mantener los lineamientos para la aprobación de documentos que conforman el sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicios de datos.

2. ALCANCE

Comprende las indicaciones para aprobar los documentos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad sobre el proceso de instalación de servicios de datos desde que se tiene el documento preliminar hasta la aprobación de los mismos.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Códigos
Elaboración de documentos	CDC P-001
Solicitud de revisión y aprobación de documentos	CDC F-001
Revisión de documento	CDC F-002
Hoja de aprobación de documento	CDC F-003

4. RESPONSABILIDAD

El Supervisor de Control de Proyectos Especiales vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5. DEFINICIONES

5.1 Redactor: Es la persona de un área encargada de describir los procedimientos en cuestión.

6. NORMAS GENERALES PARA APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

- ✓ Es responsabilidad del Supervisor de control de proyectos especiales revisar los documento elaborado por cualquier redactor para su revisión y aprobación.
- ✓ Los documentos originales serán custodiados, una vez que sean aprobados, por el Supervisor de control de proyectos especiales, quien los mantendrá en el Centro de Documentación.
- ✓ Es responsabilidad del Supervisor de control de proyectos especiales la distribución de las copias necesarias del documento elaborado una vez que ha sido aprobado. Se deberá colocar a estas copias el sello de "Copias Controladas" o "Copias No Controladas" y elaborará la Lista de Distribución correspondiente.
- ✓ Todo documento que forme parte con en el sistema de gestión de la calidad deberá estar debidamente codificado.
- ✓ Supervisor de Control de Proyectos Especiales deberá obtenerse de rayar, mutilar, engrapar, perforar o extraviar los documentos originales que se le sean entregados para su aprobación, ya que es de su responsabilidad la custodia del mismo.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LA APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ÁREA INVOLUCRADA	1. Una vez que el redactor ha elaborado el borrador en limpio del documento, se solicita la revisión del documento según el formato "Solicitud de revisión y aprobación de documentos", CDC F-001, anexando al documento el formato "Revisión de documento", CDC F-002.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	2. Revisa el documento, verifica si se cumple lo expuesto en el procedimiento "Elaboración de documentos" CDC P-001 y escriba en él sus observaciones. 2.1. Si tiene objeciones. Entonces debe consultarlo con los responsable del área para decidir en conjunto, su procedencia o no. Puede suceder: 2.1.1. Que sean procedentes. Se devuelve el documento para corregido al área involucrada en el período establecido en el formato CDC F-001, y se va al paso 3. 2.1.2. Que no sean procedentes. Entonces se va al paso 4. 2.2. Que no tenga objeciones. Entonces se va al paso 4.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ÁREA INVOLUCRADA	3. El área involucrada corrige las observaciones pertinentes y reedita el documento. 4. El documento se hace revisar por el (los) supervisor(es) responsable(s). Nota: Los pasos 1 al 4 se repiten hasta que el documento no requiera más observaciones. 5. Se firma la formulario de "Solicitud de revisión y aprobación de documentos", CDC F-001 y la "Hoja de aprobación de documento", CDC F-003, en señal de que se ha aplicado fielmente el procedimiento de aprobación. 6. Se edita la versión definitiva.
COORDINADOR	7. El coordinador (máxima autoridad) constata (a través de la revisión de los formatos llenos) que los pasos anteriores se han llevado a cabo y firma la primera hoja del documento según nivel de aprobación "Hoja de aprobación de documento", CDC F-003.

ANEXO 1: FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Instructivo de llenado

Fecha: Especifique el día, mes y año de la solicitud de revisión y aprobación.

Área: Especifique la unidad que redacta el documento.

Fecha tope para devolver: Especifique el día, mes y año en que el redactor debe devolver el documento en caso de el documento requiera ser modificado.

Título del documento: Indique Nombre del documento.

Código del documento: Escriba el código que corresponda de acuerdo al sistema de codificación implantado.

Responsable del área: Indique nombre de del supervisor encargado del área.

Firma: Coloque la firma y el sello de la persona responsable de autorizar la revisión del documento.

Cargo: Indique el nombre del cargo del responsable del área.

Modificaciones: Indique según sea el caso, si requiere o no modificaciones.

N° de revisión: Indique el número correspondiente a la versión del documento.

Observaciones: Describa los cambios que se deben hacer al documento.

Nombre del revisor: Indique el nombre del responsable de revisar el documento.

Firma: Coloque la firma y el sello de la persona responsable de revisar el documento.

Cargo: Indique nombre del cargo del responsable de revisar el documento.

Fecha de aprobación: Especifique el día, mes y año en que se aprueba el documento.

Controlado: Indique si el documento va hacer controlado o no.

	SOLICITUD DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	Fecha: / / Código: CDC F-001
Área:		Fecha tope para devolver: / /
Título del documento:		Código del documento:
Responsable del área:	Firma:	Cargo:
Modificaciones ☐ Sí ☐ No		N° de revisión:

Observaciones:

Nombre del revisor:	Firma:	Fecha de aprobación: / /
Cargo:	Controlado	Sí ☐ No ☐

ANEXO 2: REVISIONES DEL DOCUMENTO

Instructivo de llenado

Fecha del cambio: Indica el día, mes y año en que se le hizo cambio al documento.

Edición: Indica la el número de versión del documento.

Responsable: Indique nombre de la persona responsable de hacer el cambio al documento.

Observaciones: Indica los comentarios más relevantes hechos al documento.

	CDC F-002 Revisiones del Documento		
Fecha del cambio	Edición	Responsable	Observaciones

ANEXO 3: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA HOJA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Instrumento de llenado

Código: Escriba el código que corresponde al manual de normas y procedimientos de acuerdo al sistema de codificación implantado.

Fecha de elaboración: Especifique el día, mes y año de vigencia del manual.

Sistema: Señale el nombre del sistema al cual pertenecen los procesos.

Título: Indica el nombre del manual aprobado.

Nivel de aprobación: Especifica el nombre y apellido de la(s) persona(s) responsable(s) de autorizar el manual.

Fecha: Indique el día, mes y año en que es aprobado el manual.

Firma y sello: Coloque la firma y el sello de la(s) persona(s) responsable(s) de autorizar el manual.

Revisado por: Especifique el nombre y apellido de la(s) persona(s) responsable(s) de revisar el manual.

Fecha: Indique el día, mes y año en que es aprobado el manual.

Firma y sello: Coloque la firma y el sello de la(s) persona(s) responsable(s) de la revisión del manual.

PARTICIPANTES

Unidad: Escriba el nombre de la unidad organizativa a la cual pertenecen la(s) persona(s) que participaron activamente en la elaboración del manual.

Representante: Señale el nombre y apellido de la(s) persona(s) que participaron activamente en la elaboración del manual.

MODIFICACIÓN

Versión: Especifique el número correspondiente a la versión realizada.

Fecha: Indique el día, mes y año en que es aprobado el manual.

Nota: El formato se puede observar en la página 3 del presente manual de procedimiento.

Lista Maestra de Documentos Controlados Internamente

Código	Título del Documento	Revisión	Fecha de Emisión	Situación del Documento			
				Elab.	Rev.	Apro.	Distri.
CDC M-001	Manual de calidad						
CDC P-001	Elaboración de documentos						
CDC P-002	Aprobación de documentos						
CDC P-003	Actualización de documentos						
CDC P-004	Control de documentos						
CDC P-005	Control de registros						
CDC P-006	Codificación de documentos						
CDC P-007	Adiestramiento del personal						
CDC P-008	Instalación de servicios de Datos						
CDC P-009	Almacén						
CDC P-010	Calibración de equipos e instrumentos de medición						
CDC P-011	Inspección del servicio						
CDC P-012	Medición de satisfacción del cliente						
CDC P-013	Auditorías internas						
CDC P-014	Control de servicios no conforme						
CDC P-015	Acciones correctivas						
CDC P-016	Acciones preventivas						
CDC PC-001	Plan de calidad						
CDC D-001	Mapa de proceso						
CDC D-002	Flujograma del proceso de instalaciones de servicios de datos						
CDC F-001	Solicitud de revisión para comentarios						

Lista Maestra de Documentos Controlados Internamente

Código	Título del Documento	Revisión	Fecha de Emisión	Situación del Documento			
				Elab.	Rev.	Apro.	Distri.
CDC F-002	Revisiones del documento						
CDC F-003	Hoja de aprobación de documento						
CDC F-004	Lista de documentos maestros						
CDC F-005	Control de entrega de documentos						
CDC F-006	Control de entrega de registros						
CDC F-007	Control de entrada de registros al archivo inactivo						
CDC F-008	Minuta						
CDC F-009	Matriz de responsabilidades						
CDC F-010	Registro de los programas de cursos de formación de todo el personal involucrado en el proceso de instalaciones de datos						
CDC F-011	Órdenes recibidas						
CDC F-012	Órdenes pendientes						
CDC F-013	Constancia de entrega de equipos						
CDC F-014	Notificación de visita						
CDC F-015	Etiqueta de identificación al equipo						
CDC F-016	Cancelación de ordenes de servicio-						
CDC F-017	Stock mínimos de los equipos						
CDC F-E-018	Orden de reparación						

Lista Maestra de Documentos Controlados Internamente

Código	Título del Documento	Revisión	Fecha de Emisión	Situación del Documento			
				Elab.	Rev.	Apro.	Distri.
CDC F-E-019	Solicitud y control de materiales						
CDC F-020	Entrega de equipos de materiales						
CDC F-021	Inventario de almacén interno						
CDC F-022	Informe de inventario						
CDC F-023	Control de calibración de equipos						
CDC F-024	Planilla de la calidad						
CDC F-025	Encuesta de satisfacción del cliente						
CDC F-026	Plan de auditoría						
CDC F-027	Lista de verificación						
CDC F-028	Listado de personas presentes en la reunión de apertura y/o cierre						
CDC F-029	Acta de auditoría						
CDC F-030	Informe de Auditoría de la Calidad						
CDC F-031	NO CONFORMIDAD/ ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA						
CDC F-032	Proyecto de Mejoramiento Continuo						
CDC F-033	Control de proyectos de mejora						
CDC I-001	Solicitud de revisión para comentarios						
CDC I-002	Revisiones del documento						

Lista Maestra de Documentos Controlados Internamente

Código	Título del Documento	Revisión	Fecha de Emisión	Situación del Documento			
				Elab.	Rev.	Apro.	Distri.
CDC I-003	Hoja de aprobación de documento						
CDC I-004	Control de entrega de documentos						
CDC I-005	Control de entrega de registros						
CDC I-006	Control de entrada de registros al archivo inactivo						
CDC I-007	Registro de los programas de cursos de formación de todo el personal involucrado en el proceso de instalaciones de datos						
CDC I-008	Órdenes recibidas						
CDC I-009	Órdenes pendientes						
CDC I-010	Constancia de entrega de equipos						
CDC I-011	Notificación de visita						
CDC I-012	Etiqueta de identificación al equipo						
CDC I-013	Cancelación de ordenes de servicio						
CDC I-014	Conexión de puertos y pares						
CDC I-015	Recomendaciones al usuario						
CDC I-E-016	Órden de reparación						
CDC I-017	Stock mínimos de los equipos						
CDC I-E-018	Solicitud y control de materiales						
CDC I-019	Inventario de almacén interno						

Lista Maestra de Documentos Controlados Internamente

Código	Título del Documento	Revisión	Fecha de Emisión	Situación del Documento			
				Elab.	Rev.	Apro.	Distri.
CDC I-020	Informe de inventario						
CDC I-D21	Control de calibración de equipos						
CDC I-022	Planilla de la calidad						

ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para la actualización de los documentos del sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicios de datos.

2. ALCANCE

Aplica a los documentación que conforman el sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicios de datos desde que se crea la necesidad de hacer cambios hasta que sea nuevamente aprobado.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	**Código**
Elaboración de documentos.	CDC P-001
Aprobación de documentos.	CDC P-002
Codificación de Documentos.	CDC P-006
Revisión de Documento	CDC F-002
Lista Maestra de Documentos	CDC F-004

4.RESPONSABILIDAD

El Supervisor de soporte técnico y control de proyectos especiales vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5.DEFINICIONES

No aplica.

6. NORMAS GENERALES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

- ✓ Toda documentación tendrá una vigencia anual en función a la Lista Maestra de Documentos para su revisión y modificación.
- ✓ Es responsabilidad del Supervisor de Control de Proyectos Especiales realizar revisiones anualmente a los documentos generados (manuales e instructivo) con la finalidad de realizar la debida actualización si el caso lo requiere.
- ✓ Toda revisión y cambio deberá estar registrada en el Formato de Revisión de Documento.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	1. Revisa el documento en función a la fecha de vencimiento que esta indicado en la Lista Maestra de Documentos CDC F-004, o cuando se genere alguna modificación del documento. 2. Ubica el medio donde se encuentra almacenado el documento que requiere se modificado.
SUPERVISORES	3. Revisa el documento para ubicar nuevos requerimientos de cambios como resultado de acciones correctivas y preventivas.
ÁREA INVOLUCRADA	4. Efectúa los cambios necesarios en el documento, identificándolos a través de observaciones. 5. Registra los posibles cambios en el Formato de CDC F-002 "Revisión de Documento". 6. Envía el el documento anexando el formato de "Revisión de Documento", CDC F-002, según procedimiento CDC P-002.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	7. Revisa el documento y formato de "Revisión de Documento", CDC F-002 que contiene la información pertinente al documento, según procedimiento CDC P-002.

ANEXO 1: REVISIONES DEL DOCUMENTO

Instructivo de llenado

Fecha del cambio: Indica el día, mes y año en que se le hizo cambio al documento.

Edición: Indica la el número de versión del documento.

Responsable: Nombre de la persona responsable de hacer el cambio al documento.

Observaciones: Indica los comentarios más relevantes hechos al documento.

	CDC F-002 Revisiones del Documento		
Fecha del cambio	Edición	Responsable	Observaciones

CONTROL DE DOCUMENTOS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema:	GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema:	COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS	Asunto:	APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer y mantener el control de documentos del sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicios de datos, para asegurar su legibilidad, identificación, protección y almacenamiento, así como prevenir su uso no intencionado.

2.ALCANCE

Aplica para la documentación que conforman el sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicios de datos desde que se entregan las copias controladas de cualquier documento hasta que su original sea archivado en el mismo.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Elaboración de documentos.	CDC P-001
Aprobación de documentos.	CDC P-002
Codificación de Documentos.	CDC P-006
Lista Maestra de documentos	CDC F-004
Control de entrega de documentos	CDC F-005

4.RESPONSABILIDAD

El Supervisor de control de proyectos especiales vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5.DEFINICIONES

No aplica.

6. NORMAS GENERALES PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

- ✓ Existirá dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de instalación de servicios de datos un documento original, el cual no presentará el sello de "COPIA CONTROLADA" y deberá encontrarse archivado en el Centro de Documentación.
- ✓ Es responsabilidad del Supervisor de Control de Proyectos Especiales la distribución de las copias necesarias del documento elaborado una vez que ha sido aprobado. Se deberá colocar a estas copias el sello de "Copias Controladas" o "Copias No Controladas" y elaborará la lista de distribución correspondiente.
- ✓ Si se utilizan los documentos Obsoletos como hojas de reciclaje deben inutilizarse tachándolas por detrás.
- ✓ Toda modificación o cambio de la documentación y/o formato del sistema de gestión de la calidad se debe actualizar en la Lista Maestra de la Documentación y la Lista Maestra de los Registros para evitar el uso de documentos obsoletos.
- ✓ Toda distribución de la documentación del sistema debe ser registrada en el Control de Entrega de Documentos CDC F-005.
- ✓ Toda documentación que se le realice cambio será desincorporada del sistema y se identificará con el sello de Obsoleto (a toda la documentación, en el caso de haber sido sometida a cambio de forma total, y aquellos cambios efectuados a diferentes páginas de manera individual, se desincorporará e identificará con el sello de obsoleto solo a las que aplique).

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	1. Recibe los documentos definivos según los lineamientos establecidos en "Elaboración de documentos", CDC P-001, "Aprobación de documentos", CDC P-002, y "Codificación de Documentos", CDC P-006. 2. Actualice la lista Maestra de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad CDC F-004. 3. Fotocopie los ejemplares del documento a distribuir e identificar como copias controladas. 4. Entrega las respectivas copias controladas a las áreas involucradas, bien sea en medio físico o en forma electrónica, identificado con el sello de "Copia controlada". 5. Llene los formatos "Control de entrega de documentos ", CDC F-005 y se hace firmar. 6. Desincorpore los documentos que fueron sustituidos identificándolos con el sello de "Obsoleto" para evitar su uso y archiva el documento original (según el periodo inactivo). **Nota:** las copias obsoletas deben ser tachada y enmendadas, si se van a usar de reciclaje; en caso que se encuentre en servidor red debe salir de circulación y eliminarlo, se guardará solo aquellos documentos que por su naturaleza deben mantenerse en la carpeta de documentos obsoletos.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	7. Archivar el original en el centro de documentación asegurando que el mismo es legible y que las condiciones de almacenamiento garanticen su fácil identificación y preservación. 8. 6. Se archiva el formato de "Control de entrega de documentos", CDC F-005.

ANEXO 1: CONTROL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS.

Instructivo de llanado

Titulo del documento: Indique el nombre del documento a entregar.

Código: Escriba el código correspondiente al documento.

Apellidos y nombres: Indique nombre y apellido de la persona que se le entregará copia del documento.

Fecha: Indique día, mes y año en que se entrego el documento.

Firma: Coloque la firma y el sello de la persona responsable de recibir el documento.

Titulo del documento	Código	Apellidos y nombres	Fecha	Firma

CONTROL DE REGISTROS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes

Unidad	Representante
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer y mantener el control de registros del sistema de gestión de la calidad de los procesos de instalación de servicios de Datos, para asegurar su legibilidad, identificación, protección y almacenamiento, así como prevenir su uso no intencionado.

2.ALCANCE

Aplica para a todos los registros de la calidad generados por las distintas áreas que intervienen en la prestación de servicios de datos desde que se crea el registro hasta su almacenamiento.

4.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Elaboración de documentos	CDC P-001
Codificación de documentos	CDC P-006
Lista Maestra de documentos	CDC F-004
Control de entrega de registros	CDC F-006
Control de Entrada de Registros al Archivo Inactivo	CDC F-007

5.RESPONSABILIDAD

Todo el personal que genere registros de calidad en el proceso de instalación de servicio de datos.

6. DEFINICIONES

No aplica.

6. NORMAS GENERALES PARA EL CONTROL DE REGISTROS

- ✓ Toda distribución de la documentación del sistema debe ser registrada en el Control de entre de registros de calidad CDC F-006.
- ✓ Todos los registros de la calidad deben estar legibles y claros, con toda la información en los campos y/o renglones y anulando las que no aplican.
- ✓ Los registros de la calidad deben archivarse, conservarse y mantenerse de forma que puedan accederse y recogerse fácilmente, manteniéndolos en sitio adecuado en condiciones que evite daños, perdidas y deterioro.
- ✓ Para la recuperación en el tiempo de los documentos y registros, cada área debe crear un espacio físico idóneo para el archivo activo e Inactivo para recuperarlos después de su culminación en el tiempo de archivo activo, así mismo debe resguardar la documentación en el servidor de la Coordinación.
- ✓ El responsable del procedimiento es el encargado de mantener, disponer, custodiar los registros de calidad.
- ✓ Todo registro de la calidad debe estar identificado con un código de formato como lo establece el procedimiento para la "Codificación de documentos", CDC P-006.
- ✓ Los registros de la calidad deben ser legibles y no se debe conservar "papel fax" o cualquier papel que se deteriore con facilidad.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA EL CONTROL DE REGISTROS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ÁREA INVOLUCRADA	1. Asigna el responsable de elaborar los formatos correspondientes. 2. Elabora el formato de acuerdo a lo establecido en "Elaboración de documentos", CDC P-001; y se codifica de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento "Codificación de documentos", CDC P-006. 3. Entrega el formato al responsable del área para su revisión.
RESPONSABLE DEL ÁREA	4. Revisa el formato y verifica que contenga todos los datos requeridos en el mismo. 5. Envía el formato al líder del sistema de gestión de la calidad para su revisión.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	6. Actualice la lista Maestra de documentos que serán mantenidos como evidencia del sistema de gestión de la calidad, CDC F-004. 7. Distribuye el formato en medio físico o electrónico a los responsables de área involucrados, manteniendo un respaldo del documento que se administra a través del servidor de la red. 8. Se asegura que el formato llegue a los usuarios dejando evidencia de su recepción en el formato "Control de entrega de registros," CDC F-006. 9. Verifica que el personal asignado a su área este utilizando el formato apropiado para tal fin.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
PERSONAL DEL ÁREA	10. Registre en forma legible y clara, toda la información pertinente en los campos y/o renglones designados, anulando los que no aplican, colocando "No aplica". 11. Envíe el registro generado al responsable de área destinada para el archivo de éste en la carpeta y área destinada para tal fin, las cuales deben estar debidamente identificados.
RESPONSABLE DEL ÁREA	12. Asegura que los registros en medio físico se archiva en carpetas que garanticen la protección del contenido. Cuando se trata de registros almacenados en medio electrónico se mantendrá un respaldo de los mismos. 13. Clasifica y organiza el archivo de los registros de la calidad y documentos en función de las siguientes premisas: Nombre del Documento y/o registros, Fecha de elaboración. 14. Identifique y enumere en forma correlativa las carpetas con pestaña con él titulo de los documentos a archivar considerando la clasificación u organización del archivo. 15. Guarda, mantiene y custodia el registro de la calidad en función del tiempo de retención del procedimiento, para demostrar que se han cumplido efectivamente los requisitos del sistema de gestión de la calidad y verificando que estén protegidos contra perdidas y/o daños. 16. Determine el personal que tendrá acceso a los documentos y/o registros archivados en medio electrónico, y establezca la clave secreta de los mismos.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	17. Revisa el tiempo de retención del "Control de entrega de registros calidad", CDC F-006 para verificar si debe o no pasar al archivo inactivo. 18. Desincorpora el registro una vez cumplido su periodo de archivo activo y lo envía al archivo inactivo y registra los datos en el Formato "Control de Entrada de Registros al Archivo Inactivo", CDC F-007. Esta actividad se realiza anualmente en el primer trimestre del año.

ANEXO 1: CONTROL DE ENTREGA DE REGISTROS

Instructivo de llenado

Titulo del documento: Indique el nombre del registro a entregar.

Código: Escriba el código correspondiente al documento.

Apellidos y nombres: Indique nombre y apellido de la persona que se le entregará copia del documento.

Fecha: Indique día, mes y año en que se entrego el documento.

Firma: Coloque la firma y el sello de la persona responsable de recibir el documento.

Titulo del registro	Código	Apellidos y nombres	Tiempo de retención	Fecha	Firma

CDC F-006

ANEXO 2: CONTROL DE ENTRADA DE REGISTROS AL ARCHIVO INACTIVO

Instructivo de llenado

Titulo del documento: Indique el nombre del registro a entrar en el archivo inactivo.

Código: Escriba el código correspondiente al registro.

Fecha: Indique día, mes y año en que entra el registro al archivo inactivo.

Titulo del registro	Código	Fecha

CDC F-007

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1.OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para codificar cualquier documento que conforme en el Sistema de gestión de la calidad de los procesos de instalación de servicios de Datos.

2.ALCANCE

Desde que existe la necesidad de codificar un documento hasta que se haya codificado según un método integrado.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

3.RESPONSABILIDAD

Todo el personal que elabore documentos del sistema de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicio de datos.

5.DEFINICIONES

No aplica.

6. NORMAS

No aplica.

7. PASOS A SEGUIR PARA PARA LA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
REDACTOR	Revisa, verifica el documento y codifica de acuerdo a las premisas siguientes: 1) El tipo de documento si es: Manual, Formato, Procedimiento, Instructivo, Diagramas y plan de calidad. Codificación: XXX X-XXX. CDC P-001 Las tres (3) primeras letras corresponde a las iniciales de la Coordinación Datos Capital en mayúscula. La cuarta (4) letra corresponde al tipo de documento. Los números son correlativo del documento, se usan cuando existen más de un documento de determinado tipo en un área de la Coordinación. Listado códigos del tipo de documento (cuarta letra): PC = Plan de calidad F = Folleto, Formatos I = Instructivo M = Manual P = Procedimiento T = Documento tecnológico (manual técnico) Los documentos externos: Se codifican igual que los documentos internos, numerándolos de manera indistinta a éstos. Se distinguirá por un guión y una letra E (-E).

ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema: GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema: COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título: ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL	Asunto: APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes

Unidad	Representante
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

MODIFICACIÓN					
VERSIÓN	FECHA			ELABORADO POR: GREICY LÓPEZ	APROBADO POR: EL COORDINADOR
0	02	07	2004		

1. OBJETIVO

Definir y establecer las actividades llevadas a cabo para el adiestramiento del personal que interviene en el proceso de instalación de servicios de datos.

2. ALCANCE

Contempla el proceso desde que se ofertan los cursos por parte de la Gerencia de formación hasta que se ejecuta el adiestramiento.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

4. RESPONSABILIDAD

El Supervisor de control de proyectos especiales vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5.DEFINICIONES

No aplica.

6. NORMAS GENERALES PARA EL ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL

✓ El participante debe cumplir con ciertos requisitos técnicos, teóricos y prácticos según el curso.

✓ El supervisor debe notificar al participante con anticipación la fecha y hora.

✓ Aquel participante que no pueda asistir al curso debe notificar para ser reemplazado para otro.

✓ El participante que no asista al curso sin justificación de falta, no será nuevamente seleccionado.

✓ En caso de que se suspenda el curso debe ser notificado al participante inmediatamente después de recibir la información.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA EL ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
RRHH	1.	La Gerencia de Recursos Humanos, oferta los curso y los cupos disponibles a través de un correo electrónico.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	2.	Envía a los supervisores de las áreas que tengan mayor prioridad para recibir el curso.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR INMEDIATO	3.Revisa la hoja del registro de los programas de cursos de formación de todo el personal involucrado en el proceso de instalación de datos, CDC F-010 para determinar las personas que no han recibido el curso ofertado. 4.Envía listado de los participantes que recibirán el curso al Supervisor de Control de Proyectos Especiales. 5.Notifica a través de un correo a los participantes asignadas y verbalmente aquellos que no tengan e-mail.
PARTICIPANTE	6.Asiste al curso según fecha y hora indicada en el correo.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	7.Actualiza la hoja del registro de los programas de cursos de formación de todo el personal involucrado en el proceso de instalaciones de datos, CDC F-010.
PARTICIPANTES	**Nota:** Para gestionar necesidades incorporadas a la programación de acciones de conocimiento derivadas del proceso de Identificación de Oportunidades de Formación o nuevos requerimientos del cliente, los interesados debe dirigirse a la Unidad de Recursos Humanos. Para gestionar necesidades asociadas a la Plaificación individual de Desarrollo, las solicitudes deben hacerse deben ser canalizadas a través del correo electrónico autoformación@cantv.com.ve. Si desea tener mayor información pueden ingresar al portal del Plan Individual de Desarrollo a través de contacto diario.

ANEXO 1: REGISTRO DE LOS PROGRAMAS DE CURSOS DE FORMACIÓN DE TODO EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO DE INSTALACIONES DE DATOS.

Instructivo de llenado

Nombre del curso: Escriba nombre completo del curso asignado.

Fecha: Indique día, mes y año del adiestramiento.

Hora: Indique la hora en que se dará el adiestramiento.

Duración: Indique la duración del adistramiento.

Nombre y apellido del participante: Escriba nombre y apellido del participante.

Nombre del curso	Fecha	Hora	Duración	Nombre y apellido del participante

CDC F-010

INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes

Unidad	Representante
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Presentar a todo el personal un documento que permita homologar el proceso de instalaciones de servicios de Datos y permite mejorar las prácticas de trabajo en la Coordación de Datos Capital.

2. ALCANCE

Contempla instalación de los servicios de datos a nivel de planta externa, desde que llega la solicitud al buzón de instalaciones hasta que la misma es cancelada con su código correspondiente.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Manual de calidad	CDC M-001
Manual de Usuario de SISE	CDC M-002
Almacén	CDC P-009
Pruebas de calidad	CDCP-017
Conexión de puertos y pares	CDC I-014
Recomendaciones al usuario	CDC I-015
Ordenes recibidas	CDC F-11
Ordenes pendientes	CDC F-012
Constancia de entrega de equipos	CDC F-013
Notificación de visita	CDC F-014
Etiqueta de identifiación al equipo	CDC F-015
Cancela de ordenes de servicio	CDC F-016

4.RESPONSABILIDAD

El supervisor de datos acceso vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5.DEFINICIONES

5.1. Armarios secundario (ADS): Armarios de distribución secundaria.

5.2. Circuito: Medio lógico que permite la comunicación entre dos puntos.

5.3. Construcción de la ruta del circuito: Construir los eslabones o lazos en las diferentes centrales y armarios de distribución, desde el punto de origen hasta el punto de destino del medio de transmisión a emplear para el circuito, según el perfil de la solicitud de servicio, dicho en otras palabras, el instalador debe ejecutar las labores de jumpeo en los diferentes distribuidores ,ADS y FXB.

5.4. Cuadrillas: Grupo de dos personas encargados de atender las solicitudes de servicios de Datos.

5.5. Distribuidor Principal: Conjunto de bastidores dispuestos a una central telefónica, contenidos en regletas verticales y horizontales.

5.6. Lazos: Trozo de jumper, que se emplea para conectar dos regletas en un distribuidor, ADS o FXB.

5.7. Pares: Elementos constituidos por dos monoconductores, trenzados entre sí o sin trenzar, aislados convenientemente para transmitir señales de frecuencia vocal. (En CANTV son Hilos de Cobre Trenzados)

Planta externa: Es la red de distribución de servicios hasta el cliente. Es la que existe en la calle, como distribuidores, armarios, terminales.

5.8. Planta interna: Constituyen los elementos que se encuentran en las centrales telefónicas.

5.9. Puertos: Dispositivo de entrada y salida de información.

5.10. Sistema Integrado de Servicios Especiales (SISE): Herramienta por medio del cual se generan las solicitudes de servicios.

5.11. Solicitud de servicio: Formato de Orden de servicio.

5.12. Posición TDI: Posición o par el cual enlaza un equipo de comunicación de datos con el distribuidor principal através de un eslabón.

5.13. Slot: Ranura dentro de un bastidor donde se insertan tarjeta.

5.14. Última milla: Comprende al tramo del circuito desde el terminal del cliente hasta la central telefónica más cercana a éste. La distancia siempre es mayor de 20 metros, en general debe ser inferior a 5 Km)

5.15. Zona: Lugar donde se ubica la central principal.

6.NORMAS GENERALES PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS

6.1 Supervisor de Datos:

✓ En caso que los datos de planta interna son incorrectos, de ser posible debe modificarlos e informarle a unidad Asignación de los cambios.

✓Contactar al cliente para confirmar el acceso a la localidad, coordinar día y hora para efectuar la instalación y corroborar las condiciones mínimas del local.

✓Proveer al técnico de Datos del material y equipos necesarios para la instalación, además de la orden de servicio, el acta de entrega y la planilla de calidad. Dar instrucciones al técnico de Datos.

✓Al culminar debe chequear el acta de entrega, la planilla de calidad y orden de servicio debidamente firmada.

✓Ejecutar en Sistema Integral de Serviios E speciales (SISE) los cambios realizados. Notificar al Centro de Servicios (183) para que ejecuten en Asap las modificaciones efectuadas. (de pares ?)

✓Archivar el nuevo circuito instalado.

✓Realizar la inspección mensualmente sobre los circuitos instalados.

6.2 Técnico de Datos:

- ✓ Verificar el correcto funcionamiento del equipo, kit antes de salir a realizar la instalación, iniciar el llenado de la planilla de calidad.
- ✓ Chequear las herramientas, los materiales y los equipos de pruebas necesarios par la instalación.
- ✓ Verificar la ubicación de la localidad del cliente y las llaves del ADS y DP.
- ✓ El personal técnico debe velar por el resguardo y correcto uso de los equipo y herramientas asignadas.
- ✓ Solicitar al cliente nombre (legible), firma, C.I., N° telefónico y sello al finalizar la visita.
- ✓ Dar una inducción al cliente sobre el funcionamiento del equipo, entregar el Manual del Usuario y colocar las etiquetas al equipo con la información respectiva.

6. NORMAS GENERALES PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS

6.1 Condiciones mínimas del cliente:

- ✓ El sitio donde va a quedar el equipo debe ser un lugar fijo y fácil acceso para revisiones, reparaciones ó cambios del mismo, en caso de averías. No colocar el equipo sobre sillas ni en el suelo.
- ✓ Los equipos de última milla deben operar, en condiciones normales, a una temperatura ambiente entre 5° y 25°C, deberá mantenerse sin ninguna variación en ese rango.
- ✓ El aire del sitio de instalación debe ser puro, libre de polvo, particulas de papel, basura, gases explosivos, corrosivos ó metálicos.
- ✓ Debe procurarse que exista una ausencia absoluta de campos electromagnéticos que puedan alterar el funcionamiento del equipo e inducciones eléctricas en los pares de la línea.
- ✓ La ubicación física del par de la acometida interna del cliente, donde se conectará el equipo, debe estar dotada de un conector RJ-11 ó RJ-45.
- ✓ La conexión a la red de energía, se hará sobre una toma protegida de 110 VAC.

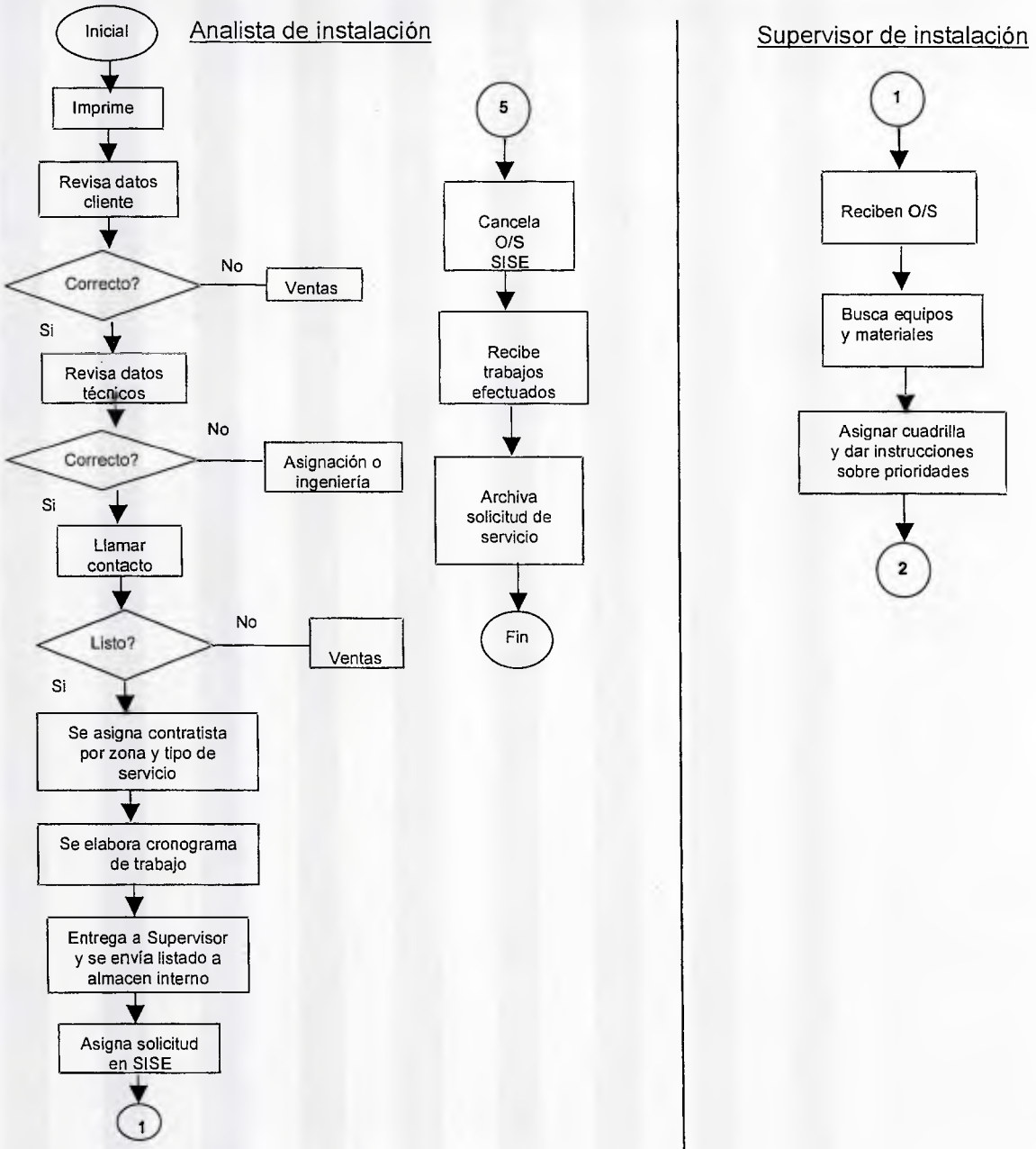
7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS:

RESPONSABLE	ACCIÓN
ANALISTA DE INSTALACIONES	1. Imprimir la solicitud de servicio a través de SISE (ver Manual de SISE CDC M-002).
	2. Revisar y verificar los datos del cliente: Nombre, teléfono y dirección del cliente.
	2.1. Datos correctos. Se sigue con el paso 3.
	2.2. Datos incorrectos. Se anotan las observaciones en SISE y se devuelve a la unidad de Ventas.
	3. Revisar y verificar las especificaciones técnicas: Pares, puertos, Slot, Posición TDI y equipo a instalar.
	3.1. Datos correctos. Se sigue con el paso 4.
	3.2. Datos incorrectos. Se anotan las observaciones en SISE y se devuelve a la unidad de Asignación (ver CDC M-002).
	4. Contactar al cliente para coordinar el acceso a la localidad, día y hora para efectuar la instalación y confirmar en línea la existencia de condiciones mínimas del local para instalar.
	4.1. Cliente está listo. Se sigue con el paso 5.
	4.2. Cliente no está listo. Se anotan las observaciones en SISE y se devuelve a la unidad de Ventas (Ver CDC M-002).
	5. Asignar solicitudes de servicio a los contratistas según la zona y el tipo de servicio solicitado.
	6. Se elabora cronograma de trabajo CDC F-011 "Ordenes recibidas".
	7. Entregar a los supervisores de instalaciones las solicitudes con el cronograma de trabajo "Ordenes recibidas" CDC F-011 y la relación del pendiente actualizado CDC F-012 "Ordenes pendientes".
	8. Envía correo electrónico cronograma de trabajo al responsable de almacén interno.
	9. Asignar al técnico a cada orden en SISE y se envía al status cancelación de orden de servicio (Ver manual CDC M-002).

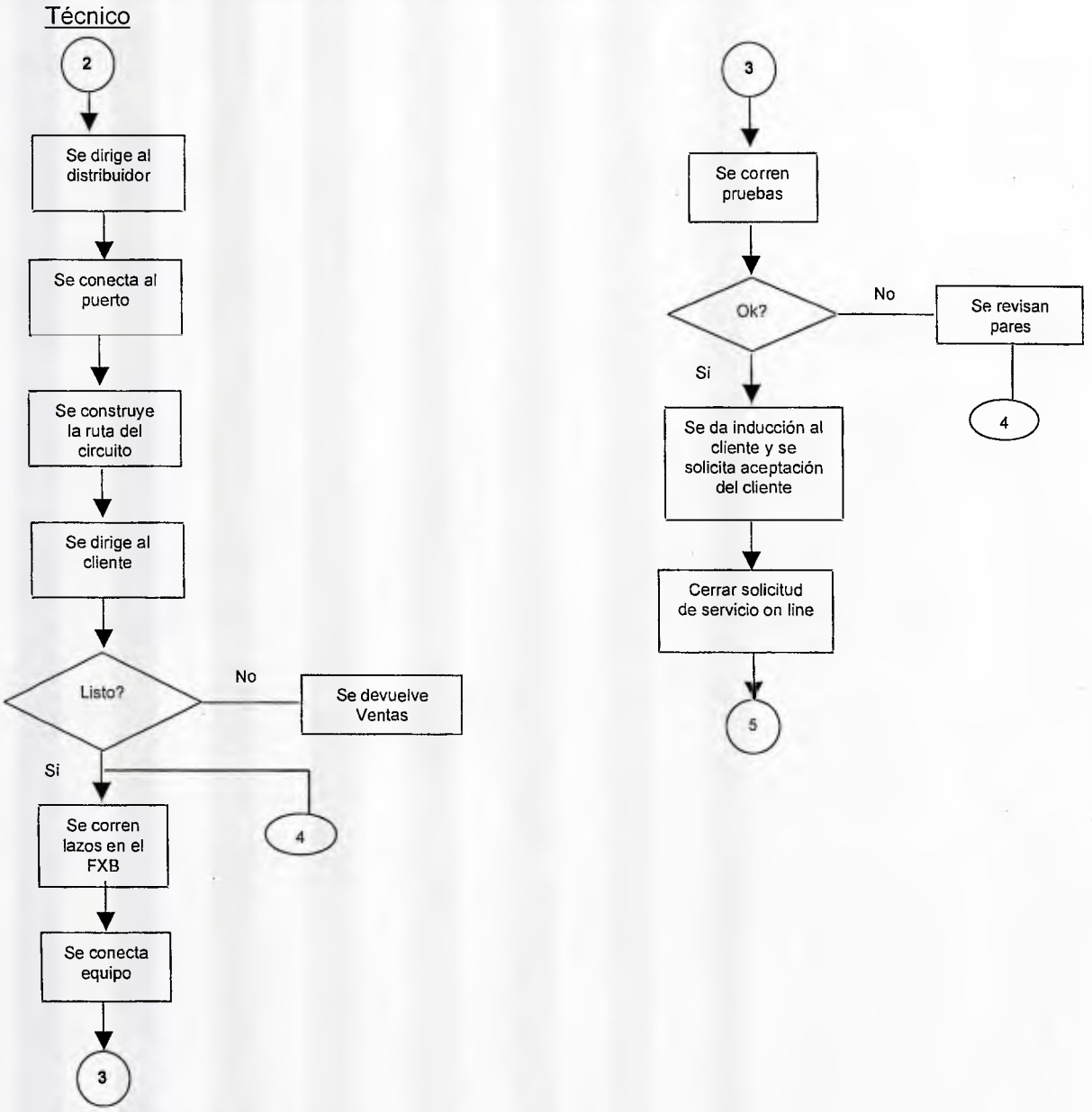
RESPONSABLE		ACCIÓN
SUPERVISOR DE LOS TÉCNICOS	10.	Solicitar equipo y materiales a almacén interno através de CDC F-013 "Constancia de entrega de equipos" debidamente firmada y sellada por el supervisor de instalación responsable.
ALMACÉN INTERNO	11.	Entregar equipo solicitado según procedimiento de Almacén CDC P-009.
SUPERVISOR DE LOS TÉCNICOS	12.	Asignar cuadrillas y entregar equipos y/o materiales adecuados para efectuar la instalación.
	13.	Dar instrucciones sobre las prioridades a atender, indicando hora a instalar al técnico responsable de la instalación.
TÉCNICOS (Cuadrillas)	14.	Se dirige al distribuidor principal, según la zona.
	15.	Se conecta al puerto.
	16.	Construye la ruta del circuito según CDC I-014.
	17.	Se dirige a la dirección del cliente y se realizar inspección para confirmar si el cliente cuenta con las mínimas condiciones para instalar el servicio. 17.1 Cliente listo. Se sigue con el paso 18. 17.2 Cliente no está listo. Se devuelve solicitud de servicio al analista de instalaciones con el formato CDC F-014 "Notificación de visita" y entregar a almacén el equipo no utilizado con su respectiva "Constancia de entrega de equipos" CDC F-013.
	18.	Se corren los lazos en el FXB y se continua con el paso 19.
	19.	Se conecta equipo (Ver CDC I-015) y se coloca etiqueta de identificación al equipo (Ver CDC F-015).

RESPONSABLE	ACCIÓN
TÉCNICOS (Cuadrillas)	20. Se realizan pruebas con Provisioning. 20.1 Satisfactoria. Se va al punto 21. 20.2 No satisfactorias. Se revisan los pares en el FXB (Ver CDC P-017) 21. Dar al inducción al cliente (Ver CDC I-015 "Recomendaciones al usuario") 22. Solicita al cliente la aceptación conforme del servicio CDC F-013. Se solicita firma, C.I., sello para confirmar la aceptación del servicio y se entrega manual de usuarios. 23. Llama al analista de instalaciones (ext. 1636/ 5855) para cerrar en línea solicitud de servicio.
ANALISTA DE INSTALACIONES	24. Cancela solicitud de servicio con su respectivo código (Ver CDC M-002 y CDC F-016) y notifica al Centro de Servicios (183) para que ejecuten en asap las modificaciones efectuadas en caso de que haya cambio. 25. Recibe y revisa trabajo efectuados. 26. Archivar la solicitud de servicio.

ANEXOS 1: Flujograma del proceso de instalaciones de servicios de datos



ANEXOS 1: Flujograma del proceso de instalaciones de servicios de datos



ANEXOS 2: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ÓRDENES RECIBIDAS

N°: Indicar número correlativo.

N SOL: Escribir el número de la orden de solicitud.

NCLI: Indicar nombre del cliente.

UNIDAD DE NEGOCIO: Indicar nombre de la unidad de negocio responsabel.

NCTO: Indicar número de circuito.

RUTA: Indicar nombre de la zona.

TCTO: Indicar tipo de circuito

RED: Indicar tipo de red.

ANCHO DE BANDA (KBPS): Indicar velocidad del circuito.

EQUIPO: Especificar el nombre del equipo a instalar.

FREC: Indicar la fecha e que llega la orden de servicio.

FECHA COMP.: Indicar la fecha compromiso asumida con el cliente.

SUPERVISOR: Indicar nombre del supervisor asignado.

OBSERV: Escribir nota relevantes sobre el servicio instalado o a instalar.

FEJEC: Se indica la fecha en la cual se ejecuto el servicio.

cantv

GERENCIA DE LA RED
GERENCIA REGIÓN CAPITAL
COORDINACIÓN DATOS CAPITAL

Revisión:0
CDC F-011
Fecha: 02/07/04
Aprobado: El Coordinador

ORDENES RECIBIDAS

N°	N SOL	NCLI	UNIDAD DE NEGOCIO	NCTO	RUTA	TCTO	RED	ANCHO DE BANDA (KBPS)	EQUIPO	FREC	FECHA COMP.	SUPERVISOR	OBSERV	FEJEC

ANEXOS 3: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ÓRDENES PENDIENTES

N°: Indicar número correlativo.

N SOL: Escribir el número de la orden de solicitud.

NCLI: Indicar nombre del cliente.

UNIDAD DE NEGOCIO: Indicar nombre de la unidad de negocio responsabel.

NCTO: Indicar número de circuito.

RUTA: Indicar nombre de la zona.

TCTO: Indicar tipo de circuito

RED: Indicar tipo de red.

ANCHO DE BANDA (KBPS): Indica velocidad del circuito.

EQUIPO: Especificar el nombre del equipo a instalar.

FREC: Indicar la fecha e que llega la orden de servicio.

FECHA COMP.: Indicar la fecha compromiso asumida con el cliente.

SUPERVISOR: Se indica nombre del supervisor asignado.

OBSERV: Escribir las nota relevantes sobre el servicio instalado o a instalar.

FEJEC: Indicar la fecha en la cual se ejecuto el servicio.

cantv

GERENCIA DE LA RED
GERENCIA REGIÓN CAPITAL
COORDINACIÓN DATOS CAPITAL

Revisión:0
CDC F-012
Fecha: 02/07/04
Aprobado: El Coordinador

ORDENES PENDIENTES

N°	N SOL	NCLI	UNIDAD DE NEGOCIO	NCTO	RUTA	TCTO	RED	ANCHO DE BANDA (KBPS)	EQUIPO	COSTO	FREC	FECHA COMP.	SUPERVISOR	OBSERV	FEJEC

ANEXOS 4: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CONSTANCIA DE ENTREGA DE EQUIPOS

Cliente: Indica nombre del cliente.

Orden: Escribir el número de la orden o solicitud de servicio.

Circuito N°: Número de idetificación del servicio.

Persona contacto: Indicar mombre y apellido de la persona que recibe el servicio.

Telefóno: Identificar el número telefónico de la persona contacto.

Equipo: Especificar el nombre del equipo instalado.

Serial: Indique el número asignado por el fabricante.

Observaciones: Escribir nota relevantes sobre el servicio instalado.

Equipo devuelto: En caso de que no se use el equipo para la instalación previamente asignada, se devuelve a almacén para reasignarlo a otra solicitud.

Recibido por: Nombre de la persona responsable de recibir el equipo en almacén.

Fecha de devolución: Se indica el día, mes y año de la entrega del equipo al almacén.

Técnico: Indicar persona responsable de instalar el servicio.

Cédula: Indicar número de cédula de identidad de la persona responsable de instalar el servicio.

Carnet: Indicar número del carnet de identificación de la persona responsable de instalar el servicio.

Costa: Específicar nombre de la persona responsable de hacer las pruebas finales.

Cliente, nombre, C.I. FIRMA Y SELLO: Indicar el nombre de la persona contacto, número de cédula de idenridad y la marca del sello del cliente.

AUTORIZACIÓN:

Nombre: Específicar el nombre del supervisor.

Firma: Especificar la firma del supervisor responsable.

Fecha: Indicar la fecha en que se autoriza el retiro de equipo del alamacén.

DESPACHADO POR

Nombre: Indicar nombre de responsable de almacén interno.

Firma: Especificar la firma de la persona responsable de almacén interno.

GERENCIA GENERAL DE LA RED
GERENCIA REGION CAPITAL
COORDINACION DE DATOS CAPITAL

CÓDIGO: CDC F-013

FECHA:_____

CONSTANCIA ENTREGA DE EQUIPOS

Cliente :_____ **Orden/ticket:**_____ **Circuito N°**_____

Persona Contacto:_____ **Telefono:**_____

Equipo	Serial	Status

Nota: Los equipos entregados son propiedad de CANTV y serán utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones digitales. El cliente se responsabiliza por la custodia de los mismos durante la permanencia en sus instalaciones.

Observaciones:_____

_____

_____

Equipo Devuelto a almacen **Recibido por:**_____

Fecha de la Devolución:_____

Técnico:_____ **Cliente: (Nombre,C.I, Firma, Sello)**

Cédula:_____ **Carnet:**_____ _____

Por costa: **Fecha:**

_____ _____

Autorizado por: **Despachado por:**

Nombre:_____ **Nombre:**_____

Firma:_____ **Firma:** _____

Fecha: _____

ANEXOS 5: INSTRUCTIVO DE PARA EL LLENADO DE NOTIFICACIÓN DE VISITA

N° de circuito: Indicar el número del circuito de la orden de servicio.

Nombre del Cliente: Indicar nombre de la empresa.

Atencion Sr(a): Indicar nombre de la persona contacto en la localidad del cliente.

Teléfono: Indicar número de teleféfono de la persona contacto en la localidad del cliente.

Participamos a ustedes que ha sido visitado por nuestro personal para la: Se habilitará la opción instalación.

❑ **Instalación**

❑ **Retiro**

❑ **Reparación**

❑ **Mantenimiento**

❑ **Ampliación**

❑**I npsección**

Observaciones: Describir el motivo de la devolución del servicio.

Personal de CANTV: Indicar el nombre del técnico responsable de la instalación del servicio.

Carnet: Indicar el número del carnet.

Firma y sello del cliente: Registrar la firma y sello del cliente.

CI: Indicar número de cédula de identidad.

Caracas, / / ,: Especificar la fecha en la que se visita al cliente.

❑ **ORIGEN** (Se habilita cuando la instalación es en la localidad principal del cliente)

❑ **DESTINO** (Se habilita cuando la instalación es en la localidad secunadia del cliente)

Código: CDC F-014

N° de Circuito _____

NOTIFICACION DE VISITA AL CLIENTE

Nombre del Cliente: _____

Atencion Sr(a): _____

Teléfono: _____

Participamos a ustedes que ha sido visitado por nuestro personal para la:

- ☐ **Instalación**
- ☐ **Retiro**
- ☐ **Reparación**
- ☐ **Mantenimiento**
- ☐ **Ampliación**
- ☐ **Inspección**

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Personal de CANTV: **Carnet:**	**Firma y Sello del Cliente:** **CI:**

Caracas, / / ,

☐ ORIGEN	☐ DESTINO

ANEXOS 6: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ETIQUETA DE IDENTIFIACIÓN AL EQUIPO

Nº CIRCUITO A: Indicar número del circuito instalado instalado en el A.

Nº CIRCUITO B: Indicar número del circuito instalado instalado en el A.

Nº PUERTO: Indica el número el número de dispositivo.

PLANTA EXTERNA: Número de pares, número de cable y armarios.

CDC F-013

Coordinación Datos Capital

Nº CIRCUITO A _____
Nº CIRCUITO B _____
Nº PUERTO _____
PLANTA EXTERNA _____
En caso de falla, favor comunicarse por el teléfono

800-27722

Este equipo queda bajo la custodia del cliente durante la permanencia del mismo en sus instalaciones y será utilizado para la prestación del servicio de comunicaciones digitales de CANTV, quien a su vez es propietario del mismo.

ANEXOS 7: INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE CANCELACIÓN DE ORDENES DE SERVICIO

Cliente: Indicar nombre del cliente.

N°: Indicar número correlativo.

N SOL: Escribir el número de la orden de solicitud.

NCLI: Indicar nombre del cliente.

Nombre del cliente: Indicar nombre de la empresa.

Nombre del contacto y teléfono: Indicar nombre de la persona contacto en la localidad del cliente y el número de teléfono.

Equipo instalado: Especificar nombre del equipo con su respectivo serial.

C.C.: Específicar nombre de la persona responsable de hacer las pruebas finales.

Observaciones: Especificar cualquier información relevante y los cambios.

CANTV

GERENCIA DE LA RED
GERENCIA REGIÓN CAPITAL
COORDINACIÓN DATOS CAPITAL

Revisión:0
CDC F-016
Fecha: 02/07/04
Aprobado: El Coordinador

CANCELACIÓN DE ORDENES DE SERVICIOS

N°	N SOL	NCLI	Nombre del cliente	Nombre del contacto y teléfono	Equipo instalado	C.C.	Observaciones

CONEXIÓN DE PUERTOS Y PARES

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la contrucción de ruta, conexión de pares y puerto por parte del personal técnico a fin de garantizar la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Aplica para la conexión de servicios de Datos en los distribuidores.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Manual de Usuario de SISE	CDC M-002
Pruebas de calidad	CDC P-017

4. RESPONSABILIDADES

El supervisor de datos acceso vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5. DEFINICIONES:

5.1. Bastidor positrón: Es un modelo de bastidor especial para regletas de entorchado.

52. Construir de la ruta del circuito: Constituir los eslabones o lazos en las diferentes centrales y armarios de distribución, desde el punto de origen hasta el punto de destino del circuito, según el perfil de la solicitud de servicio, dicho en otras palabras, el instalador debe ejecutar las labores de jumpeo en los diferentes distribuidores.

5.3. CROSBAR (Herramienta): Es una pinza especial que se emplea en la manipulación del jumper, para retirar la cubierta de éste sin riego a cortar o fracturar el hilo del conductor.

5.4. Jumper: Cable constituido por dos o más monoconductores de cobre, aislados con cubiertas individuales de colores y trenzados entre sí.

5.5. Jumpeo en distribuidores: Son para realizar conexiones entre regletas en un distribuidor principal o uno interno (MDF o IDF, respectivamente). En la práctica existe gran variedad de modelos de regletas (MiniKK, TSI, de impacto de tornillos, etc.), últimamente la tendencia ha orientado la migración de esta insfraestructura hacia la TSI, que son regletas de entorchado, y el bastidor positrón de la figura xx.

5.6. El jumpeo en Armarios (A.D.P. Y A.D.S) y terminales (FXB) consiste al igual que el jumpeo en distribuidor principal, en correr lazos entre rehletas, con la salvedad, que son distribuidores más pequeños y expuestos a condiciuones ambientales hostiles que repercuten en la confiabilidad del servicio.

5.7. MiniKK: Es un tipo especial de rgletas de contacto de presión, en el cual los bornes de la regletas son orificios donde se introducen los hilos del jumper.

5.8. Pares: Elementos constituidos por dos monoconductores, trenzados entre sí, aislados convenientesmente para transmitir señales.

5.9. Puertos: Es un dispositivo de entrada y salida de información.

5.10. Regletas: Pequeño terminal a los cuales son fjados los extremos finales o iniciales de los pares telefónicos.

6. NORMAS GENERALES

6.1 Para correr jumper:

- ✓ El jumper a utilizar debe ser amaillo-rojo (estándar para circuitos especiales).
- ✓ Peferiblemente el calibre (diámetro) del jumper debe ser de 0.5 m.m. (0.4 < 0 < 0.6).
- ✓ No debe existir empates de cables en el recorrido del lazo.
- ✓ El jumper no debe cruzarse en su recorrido.
- ✓ Los lazos realizados no deben quedar tensos, a fin de facilitar el recorrido y evitar posibles fracturas ro~~turas~~ del jumper (debe dejarse en reserva de 15 cms. De jumper).
- ✓ Los conductores del cable no deben presentar deformaciones en su cubierta.
- ✓ Dejar al lazo una holgura adecuada para facilitar su manipulación.
- ✓ Que no exista más de tres (3) mm. De separación entre la cubieta del conductor y el tornillo de fijación.
- ✓ Que la conexión quede bien ajustada y libre de sulfatación.
- ✓ Que no existe aislamiento debajo de los tornillos, ni entre las arandelas.
- ✓ Retirar los jumpers desincorporados.
- ✓ Informar cualquier novedad referente a la condición normal armario al personal de la zona.

6.2 Correr lazos y conectar bornes a las regletas:

- ✓ La cubierta de aislamiento debe retirarse utilizando una pinza de corte. Preferiblemente una heramienta CROSBAR a fin de evitar posibles fracturas del conductor.
- ✓ El jumper debe conectarse al borne de la regleta en el mismo sentido en que ajusta el tornillo, para ello se utiliza la pinza de punta larga. Cuando se trata de regletas tipo KRONE, el conductor debe quedar colocado en la renura del tornillo diseñado para tal fin.
- ✓ El corte de las puntas del conductor debe hacerse a nivel de los bornes para evitar posibles cortos o ligas.

✓ Las uniones deben hacerse con las herramientas específicas para cada regleta. Las herramientas de empuje y corte (o de impacto) deben corresponder en marca con las regletas del mismo nombre, no debe fijarse el jumper a la regleta con destornillador. No use las pinzas para aflorar o ajustar los tornillos.

✓ Si la regleta es de pines (ó de entorchado) el jumper debe fijarse con seis y media (6 1/2) vueltas sobre el pin de conexión. Para este caso, retirar del jumper aproximadamente cuatro (4) cms. De la cubierta de cada hilo para conectar, con la herramienta especifica.

✓ Si la regleta es de contacto a presión (conocidas como regletas Mini-KK) retirar del jumper aproximadamente uno y medio (1,5) cms de las cubiertas de cada hilo y luego introducir las puntas de los mismos en los bornes respectivos.

7. ASPECTOS IMPORTANTES PARA CONSTRUIR DE LA RUTA DEL CIRCUITO.

7.1 Correr jumpeo en distribuidores

Para correr jumpers en cualquier bastidor, es suficiente con seguir, además de las normas de la sección anterior (Correr lazos y conectar bornes en las regletas), las recomendaciones que a continuación se especifican:

✓ El cable jumper debe correrse a través de las anillas distribuidas en las bandejas horizontales y verticales del bastidor.
✓ El lazo debe quedar de tal forma que, el jumper repose sobre la bandeja horizontal del manera uniforme.

Los cables de planta interna así como los de planta externa están ubicados a lo largo de las bandejas verticales, y se distribuye hacia el lado vertical del distribuidor (cables de planta externa) y hacia el lado horizontal (cable de planta interna).

El jumpeo en el bastidor se divide en dos casos, dependiendo de las posiciones de las regletas horizontales con respecto a las Regletas Verticales. Todas las posiciones indicadas son relativas a un observador ubicado en el lado vertical del bastidor.

RESPONSABLE	ACCIÓN
TÉCNICOS (CUADRILLAS)	

JUMPEO EN DISTRIBUIDORES

Cuando la regleta vertical de salida está abajo del nivel de la regleta horizontal de llegada y está se encuentra desplazada hacia la izquierda o derecha de la vertical, como se observa en los procedimientos que se a continuación:

Ruteo vertical ascendente hacia la izquierda:

1. Identificar regleta vertical.
2. Identificar regleta horizontal.
3. Conectar jumper en el punto correspondiente de la regleta vertical.
4. Subir jumper por el lado derecho del tubo de intercambio hacia la regleta horizonal correspondiente reposando en la bandeja horizontal.
5. Identificar el punto de conexión en la regleta y conectar.

Ruteo vertical ascendente hacia la derecha:

1.Identificar regleta vertical.
2.Identificar regleta horizontal
3.Conectar jumper en el punto correspondeinte de la regleta vertical.
4.Subir jumper por bandeja vertical.
5.Pasar jumper por el lado izquierdo del tubo de intercambio hacia la regleta horizontal crrespondiente reposando en la bandeja horizontal.
6.Identificar el punto de conexión en la regleta y conectar.

RESPONSABLE	ACCIÓN

Cuando la regleta vertical se encuentra por arriba del nivel de la horizontal y está se encuentra desplazada hacia la izquirda o derecha de la regleta.

Ruteo vertical descendente hacia la izquierda:

1.Identificar regleta vertical.
2.Identificar regleta horizontal.
3.Conectar jumper en el punto correspondiente de la regleta vertical.
4.Subir jumper por bandeja vertical
5.Pasar jumper por el lado derecho del tubo de intercambio hacia la regleta horizontal correspondiente reposando en la bandeja horizontal.
6.Identificar el punto de conexión en la regleta y conectar.

Ruteo vertical ascendente hacia la izquierda:

1.Identificar regleta vertical.
2.Identificar regleta horizontal.
3.Conectar jumper en el punto correspondiente de la regleta vertical.
4.Subir jumper por bandeja vertical
5.Pasar jumper por el lado izquierdo del tubo de intercambio hacia la regleta horizontal correspondiente reposando en la bandeja horizontal.
6.Identificar el punto de conexión en la regleta y conectar.

RESPONSABLE	ACCIÓN
TÉCNICOS (CUADRILLAS)	JUMPEO EN ARMARIOS Y TERMINALES

1. Identificar la cuenta del cable proveniente de la central, ADP ó ADS, según la ruta predeterminada.
2. Identificar, en la regleta correspondiente a la cuenta, el (los) par(es) asignado(s) para el circuito.
3. Verificar la señal existente en el par del circuito con el microteléfono y el tester, comprobar aislamiento y ruido de par (Ver CDC P-017).

3.1 Dañado. Se devuelve al analista de instalaciones y devuelve al Tas (ver CDDC M-002)

3.2 En buen estado. Se sigue con el paso 4.

4. Idenificar la regleta que enlaza a dicho distribuidor con el cliente.
5. Verificar que esté libre el punto conexión.

5.1 Libre. Se sigue con el paso 6.

5.2 Ocupado.

5.2.1 Existe par libre en el terreno.

5.2.1.1 Si. Toma otro par en el terreno y lo indica sobre la solicitu de servicio y sigue con el paso 6.

5.2.2 No. Se devuelve al analista de instalaciones, devuelve a Asignación.

RESPONSABLE	ACCIÓN
TÉCNICOS (CUADRILLAS)	6. Conectar el jumper en la regleta y correrlo a través de las respectivas anillas de distribución, de acuerdo con las caracteristicas del armario ó terminal (FXB). 7. Identificar el punto de conexión en la regleta y conectar.

RESPONSABLE	ACCIÓN
TÉCNICOS (CUADRILLAS)	CONEXIONES DE PUERTOS

1. Se ubica el nodo para identificar la posición TDI asignadas en la solictud.
2. Se verifica con el micro en modalidad apagado que en la posición no haya señalización fija (enganchada),

   2.1 Si existe lluvia la posición está ocupado. Se llama a Asignaciones a las siguientes extenciones: 3414, 5693, 3699 para reasignar el puerto.

   2.2 Si no existe lluvia. Se conecta equipo en la central para verificar que el puerto corresponda al asignado y llama a provisioning al n°0800-para confirmar.

   2.2.1 dañados. Se llama a Asignaciones a las siguientes extenciones: 3414, 5693, 3699 para reasignar el puerto y se empieza con el paso 1.

   2.2.2 En buen estado. Se verifica los -48 volt. Y se sigue con paso 3.
3. Se conecta al puerto indicado.
4. Se llama al analista de instalaciones (ext. 5855) o de staff (ext.1636) para que realice las modificaciones en SISE (ver manual CDCD M-002).

ALMACÉN

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema:	GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema:	COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título:	ALMACÉN	Asunto:	APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes

Unidad	Representante
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVOS

1.1. Establecer y Mantener los pasos a seguir para requisición, recepción, y despacho de materiales, equipos, y herramientas que interviene en los procesos de instalación de servicios de datos.

1.2. Proporcionar un cuidado adecuado a todos y cada uno de los equipos, materiales, mediante una correcta manipulación, almacenamiento, embalaje y preservación.

1.3 Determinar la existencia de materiales, equipos y herramientas a fin de establecer controles del mismo en función de la entrada y salida de material.

2. ALCANCE

Abarca desde el momento en que se hace la requisición de los equipos y herramientas hasta su recepción y su posterior despacho, incluyendo materiales suministrado por el cliente a la Corporación. También comprende la determinación de la existencia de equipos, materiales y herramientas en almacén interno.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Manual de usuario de gestión de inventario	CDCD M-003
Constancia de entrega de equipos	CDCD F-013
Stock mínimos de los equipos	CDC F-017
Orden de reparación	CDC F-E-018
Solicitud y control de materiales	CDC F-E-019
Entrega de equipos de materiales	CDC F-020
Inventario de almacén interno	CDC F-021
Informe de Inventario	CDC F-022

4. RESPONSABILIDAD

El Supervisor de control de proyectos especiales tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento, delegando la función en el encargado de recepción y control de almacén interno.

5.DEFINICIONES

5.1. Padre asociado: Es el conjunto o ente al cual esta asociado el material o equipo.

5.2. Requisición: Proceso donde se detallan los requisitos para la compra de materiales.

5.3. Sistema, administración, Producción (SAP CITRIX): es el sistema integrado de información del tipo ERP (Enterprise Resourse Planning) de la empresa alemana SAP: una herramienta capaz de soportar la información de todas las áreas de gestión de una empresa, integrándolas con gran flexibilidad y efectividad y que utiliza los recursos de uno o varios servidores, como memoria, disco duro, procesador, etc. para ejecutar el 100% de las aplicaciones, enviando a los clientes (Pc´s o terminales) solamente los impulsos de video, mousse y teclado.

5.4. Sistema, Administración, Producción (SAP): es el sistema integrado de información del tipo ERP (Enterprise Resourse Planning) de la empresa alemana. SAP es una herramienta capaz de soportar la información de todas las áreas de gestión de una empresa, integrándolas con gran flexibilidad y efectividad.

5.5. Sistema Integral de la Red (SIR): Software que administre las base de datos de inventarios y mantenimiento.

6.NORMAS GENERALES PARA EL ALMACÉN INTERNO

✓Se deben poseer tres juegos de llave del almacén interno, la cual una debe estar en custodia por el responsable del almacén, otra por el Supervisor de Control de Proyectos Especiales y la última por la Coordinación.

✓Solo entrará personal autorizado al almacén interno.

✓Solo se sacaran equipos del almacén interno con su respectiva orden de salida "Constancia de entrega de equipos" y debidamente firmada por un Supervisor.

✓Todos los equipos deben ser codificados según tipo y característica.

✓Todo los equipos que entran y salen del almacén interno deben estar registrados en el sistema de gestión de inventario SIR.

✓Para el préstamo de equipos de medición se debe registrar en el formato "Préstamo de equipos de medición" todos los datos solicitados.

✓El lugar de almacenamiento debe estar desprovisto de polvo, humedad (protección)

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LA RECEPCIÓN DE EQUIPOS

RESPONSABLE	ACCIÓN
	Para recepción de equipos y / o herramientas
RESPONSABLE DE ALMACÉN	1. Partiendo del mínimo en stock ("Stock mínimos de los equipos", CDC F-017), se hace solicitud de los equipos y / o herramientas. Envía e-mail al Supervisor de Control de Proyectos Especiales, especificando: a. Fecha de requerimiento. b. Prioridad. c. Cantidad requerida d. Descripción del producto y código CANTV.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	2. Se hace la requisición a través de módulo SAP CITRIX.
RESPONSABLE DE ALMACEN	3.Recibe el material acompañado de la Nota de Entrega y hace el conteo físico que lo recibido corresponda con las especificaciones de la reserva. 4.Verifica la funcionalidad del equipo. 4.1. En buen estado. Se va al paso 5. 4.2. Dañados. Entrega al supervisor de soporte técnico, especificando falla presentada para ser enviado a almacén de reparaciones, haciendo uso del formato "Orden de reparación", CDC F-E-018 y "Solicitud y control de materiales" CDC F-E-019. 5. Si el equipo no viene etiquetado con código CANTV e ingresa al sistema SIR. En caso de venir etiquetado efectúa búsqueda en el sistema SIR y cambia padre asociado al equipo. (ver CDCD M-003 "Manual de Usuario de Gestión de Inventario).

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LA SALIDA DE EQUIPOS

RESPONSABLE	ACCIÓN
RESPONSABLE DE ALMACÉN	6. Traslade el equipo con cuidado al rack dispuesto para el equipo, el cual debe estar identificado.
	Para la salida de equipos y / o herramientas
ANALISTA DE INSTALACIÓN	7. Envía el listado de instalaciones planificadas para el trabajo del siguiente dia.
RESPONSABLE DE ALMACÉN	8. Prepara los equipos y embala el kit en su caja. 9. Identifica en el exterior del embalaje el cliente, número de solicitud de servicio, nombre del equipo y serial.
SUPERVISOR DE INSTALACIÓN	12. Llena el formato CDCD F-013, "Constancia de entrega de equipos" y saca tres copias. 13. Solicita el equipo con el Formato CDCD F-013, "Constancia de entrega de equipos" para la salida del equipo del almacén con los datos correspondiente a la instalación, deje copia al responsable de almacén, anexa una copia a la orden de instalación y entrega copia a vigilancia. En caso de solicitar equipos de medición debe llenar CDC F- 020 . 14. Traslada y carga los equipos, materiales en el vehículo respectivo asegurando la carga hasta el destino final, en función al tamaño y lugar de entrega.
RESPONSABLE DE ALMACÉN	15. Se saca el material del sistema especificando nuevo padre asociado y nueva ubicación (ver CD M-003 Manual del usuario gestión de inventario).

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LA DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS AL ALMACÉN INTERNO

RESPONSABLE	ACCIÓN
RESPONSABLE DE ALMACÉN	**En caso de que el equipo no sea utilizado por los técnicos:** 1. Devuelve equipo con su respectiva "Constancia de entrega de equipo", CDC F-013.
TÉCNICOS	**En aquellos caso en el que el equipo es utilizado en otra solicitud:** 1. Llena otra hoja de "Constancia de entrega de equipo" con sus respectivos datos 2. Saca copia a la "Constancia de entrega de equipo". 3. Anexa a la primera "Constancia de entrega de equipo" y entrega al responsable de almacén.
TÉCNICOS	**En aquellos casos que se retiren equipos al cliente:** 1. Entrega equipo y Nota de retiro.
RESPONSABLE DE ALMACÉN	2. Recibe equipo y nota de retiro 3. Firma nota de retiro y devuelve al técnico.

10. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LA DETERMINACIÓN DEL INVENTARIO

RESPONSABLE	ACCIÓN
	Inventario
RESPONSABLE DE ALMACÉN	1. Extrae la información teórica del sistema de gestión de inventario SIR sobre la existencia de material contenida en el almacén. 2. Realiza conteo para determinar cantidades de materiales. 3. Registra los datos en el formato CDC F-021 "Inventario de almacén interno". 4. Envía a los supervisores semanalmente. 5. Envía a Analista de instalación.
ANALISTA DE INSTALACIONES	6. Compara los resultados contra el inventario del sistema de gestión de inventario SIR para determinar la diferencia. 5.1. Si hay diferencia. Se envía al responsable de almacén para su revisión. 5.2. Si no hay diferencia. Se sigue con el paso 6. Realiza Informe de Inventario (CDC F-022) y envía a Supervisor de Control de proyectos especiales y al Coordinador.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	6. Revisa Informe de Inventario (CDC F-022) para el ajuste final. 7. Envía el informe a las Gerencias de Ingeniería. 8. Determina equipos que superen el stock máximo y envía a almacén principal.

ANEXOS 1: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE CONSTANCIA DE ENTREGA DE EQUIPOS

Cliente: Se indica nombre del cliente.

Orden: Se escribe el número de la orden o solicitud de servicio.

Circuito N°: Número

Persona contacto: Se debe indicar mombre y apellido de la persona que recibe el servicio.

Telefóno: Se identifica el número telefónico de la persona contacto.

Equipo: Se debe especificar el nombre del equipo instalado.

Serial: Indique el número asignado por el fabricante.

Observaciones: Se escribirá nota relevantes sobre el servicio instalado.

Equipo devuelto: En caso de que no se use el equipo para la instalación previamente asignada, se devuelve a almacén para reasignarlo a otra solicitud.

Recibido por: Nombre de la persona responsable de recibir el equipo en almacén.

Fecha de devolución: Se indica el día, mes y año de la entrega del equipo al almacén.

Técnico: Indicar persona responsable de instalar el servicio.

Cédula: Indicar número de cédula de identidad de la persona responsable de instalar el servicio.

Carnet: Indicar número del carnet de identificación de la persona responsable de instalar el servicio.

Costa: Se específica nombre de la persona responsable de hacer las pruebas finales.

Cliente, nombre, C.I. FIRMA Y SELLO: Se indica el nombre de la persona contacto, número de cédula de idenridad y la marca del sello del cliente.

AUTORIZACIÓN:

Nombre: Se específica el nombre del supervisor.

Firma: Se especifica la firma del supervisor responsable.

Fecha: Se indica la fecha en que se autoriza el retiro de equipo del alamacén.

DESPACHADO POR

Nombre: Se indica nombre de responsable de almacén interno.

Firma: Se especifica la firma de la persona responsable de almacén interno.

GERENCIA GENERAL DE LA RED
GERENCIA REGION CAPITAL
COORDINACION DE DATOS CAPITAL

CÓDIGO: CDC F-013

FECHA:_____

CONSTANCIA ENTREGA DE EQUIPOS

Cliente :_____ **Orden/ticket:**_____ **Circuito N°**_____

Persona Contacto:_____ **Telefono:**_____

Equipo	Serial	Status

Nota: Los equipos entregados son propiedad de CANTV y serán utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones digitales. El cliente se responsabiliza por la custodia de los mismos durante la permanencia en sus instalaciones.

Observaciones:_____

_____

_____

Equipo Devuelto a almacen **Recibido por:**_____

Fecha de la Devolución:_____

Técnico:_____ **Cliente: (Nombre,C.I, Firma, Sello)**

Cédula:_____ **Carnet:**_____ _____

Por costa: **Fecha:**

_____ _____

Autorizado por: **Despachado por:**

Nombre:_____ **Nombre:**_____

Firma:_____ **Firma:** _____

Fecha: _____

ANEXOS 2: ENTREGA DE EQUIPOS DE MATERIALES

Coordinación Datos Capital

Entrega de Herramientas

Nombre del Técnico:

Cédula de Identidad:

Nro SAP:

Por el presente estamos haciendo entrega de las herramientas nuevas de trabajo, las mismas han sido entregadas a usted con el fin de proporcionarle la manera de realizar un trabajo de primera.

Las herramientas son de una altísima calidad para asegurarle a Usted satisfacción.

En el momento que le sean entregadas inspeccione las mismas para asegurarse que estén de acuerdo con la lista del inventario. Una vez que le sean entregadas, en su responsabilidad cuidarlas y guardalas diariamente para evitar hurtos y daños. Si una herramienta se daña mientras es usada, la misma debe ser regresada a su supervisor para que la reemplace, en caso de extravió por descuido del trabajador la misma le será descontada.

Material Entregado

1 MALETIN PARA HERRAMIENTAS

Firma técnico: _____

Fecha recibido: _____

ANEXOS 3: INVENTARIO DE ALMACÉN INTERNO

Instructivo de llenado

Código almacén: Número con el cual es conocido el equipo dentro del almacén principal.

Descripción: Indique las carcateristicas de los equipos, herramientas y materiales.

Serial: Indique el número asignado por el fabricante.

Status: Indique si el equipo, herramienta y materiales es nuevo o recuperado.

Número de parte: Número asignado por el fabricante, el cual identifica un determinado equipos.

Serial CANTV: Indique el número asignado CANTV.

Código almacén	Descripción	Serial	Status	Número de parte	Serial CANTV

ANEXOS 4: INFORME DE INVENTARIO

Instructivo de llenado

REPORTE DE EQUIPOS DE DATOS RECUPERADOS

Nombre del cliente (del retiro): Indique nombre del cliente que solicito el retiro.
Fecha del retiro: Indique día, mes y año en que se ejecuta el retiro.
N° de orden (retiro): Indique número de solicitud de la orden de retiro.
Equipo recuperado: Describa el equipo a recuperar.
Serial : Indique el número asignado por el fabricante.
Condición equipo recuperado (operativo /dañado/ observaciones): Indique en que estado se encuentra el equipo.
Reinstalado para mantenimiento # ticket: Indique el ticket en donde se reutilizo el equipo.
Reinstalado para instalación # orden servicio: Indique el núemro de solicitud en donde se reutilizo el equipo.
Nombre del cliente: Nombre del cliente en donde se reutilizo el equipo.
Fecha de instalación: Indique día, mes y año en que se ejecuto la insalación del equipo.
Responsable por equipos recuperados: Indique nombre del responsable de recuperar los equipos.
Ubicación fisica del equipo recuperado (Dirección): Indica el centro de trabajo en donde se encuentra resguardado el equipo.

EQUIPOS NUEVOS, RECIBIDOS ENTRE EL XX/XX/XX al XX/XX/XX

Reserva: Especifique el número de la reserva.
Equipo: Señala el equipo que llego a almacén.
Serial: Indique el número asignado por el fabricante.
Instalado en cliente: Nombre del cliente en donde se reutilizo el equipo.
Solicitud: Señale el número de la orden de servicio.
Fecha de la ejecucion: Indique día, mes y año en que se ejecuto la insalación del equipo.
Tecnico: Indique nombre del técnico que realizo la instalación.
Condicion: Indicar en que condiciones se encuentra el equipo (Instalado o dañado).

CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para el control de la calibración y la ejecución de la misma a los equipos de inspección y medición usados durante la instalación de servicios de datos para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos

2.ALCANCE

La Coordinación Datos Capital mediante la Gerencia de Almacén, calibra los equipos e instrumentos de medición. Este procedimiento contempla la identificación de equipos e instrumentos de medición a calibrar periódicamente por parte de la Coordinación y a la recepción de los equipos e instrumentos de medición ya calibrados.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Control de equipos e instrumentos de medición	CDC F-023
Orden de reparación	CDC F-E-019

4. RESPONSABILIDAD

El Supervisor de control de proyectos especiales tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento, delegando la función en el encargado de recepción y control de almacén interno.

5.DEFINICIONES

No aplica.

6.NORMAS GENERALES PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA LA INSTALACIÓN

✓Se debe revisar periódicamente los equipos e instrumentos de medición que deban enviar a calibrar.

✓No se debe prestar equipos e instrumentos que tenga vencida la calibración.

✓Los equipos calibrados deben estar identificados como tal y viceversa.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
RESPONSABLE DE ALMACÉN	1.Identifica los equipos e instrumentos de medición utilizados en el proceso de instalación de servicios de datos en al "Control de calibración de equipos de medición", CDC F-023. 2.Verifica la necesidad de calibración y control de equipos de inspección y medición usados por la Coordinación para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos especificados. 3.Trámita con al Gerencia autorizado de Almacén la calibración bajo patrones nacionales o internacionales reconocidos, mediante el formato "Orden de reparación" CDC F-E- 019. 4.Enviar el equipo y/o instrumentos a calibrar a la Gerencia de Almacén embalado en su caja.
GERENCIA DE ALMACÉN	5.Calibra los equipos de medición. 6.Envía a la Coordinación Datos Capital.
RESPONSABLE DE ALMACÉN	7.Recibe equipos calibrados con los resultados obtenidos de la calibración y verificación de los equipos e instrumentos de medición realizado por la Gerencia de Almacén. 8.Registra la información del equipo, la fecha de realización de la calibración y el estado (Ejecutado, Programado y Pendiente) en el formato CDC F-023 "Control de Calibración de Equipos". 9.Almacene los equipos e instrumentos en el rack dispuesto para ello, el cual debe estar identificado y hace seguimiento de la validez de la calibración de los equipos usados por la organización.

ANEXOS 1: CONTROL DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

Instructivo de llenado

FECHA DE ELABORACIÓN: Día, mes y año en que se emite el formato de "Control de calibración de equipos".

UNIDAD USUARIA: Señale el nombre de la unidad de la Coordinación Datos Capital que usa los equipos de medición.

EQUIPO: Indique el nombre del equipo de medición.

MARCA: Indique la marca del equipo de medición.

MODELO: Indique el modelo del equipo de medición.

SERIAL: Indique el número de serial asignado por el fabricante del equipo de medición.

ORGANISMO: Señale la Unidad autorizada para calibrar los equipo de medición.

FECHA Y EDO. DE VENC. DE CALIBRAC: Indique día, mes y año en que se vence la calibración del equipo de medición, y el estado (Ejecutado, Programado y Pendiente) del equipo de medición.

RENOVAC/NVA. FECHA, VENC., EDO.: Indique día, mes y año en que se debe renovar la calibración del equipo de medición, y el estado (Ejecutado, Programado y Pendiente) del equipo de medición.

RENOVAC/NVA. FECHA, VENC., EDO.: Indique día, mes y año en que se debe renovar la calibración del equipo de medición, y el estado (Ejecutado, Programado y Pendiente) del equipo de medición.

RENOVAC/NVA. FECHA, VENC., EDO.: Indique día, mes y año en que se debe renovar la calibración del equipo de medición, y el estado (Ejecutado, Programado y Pendiente) del equipo de medición.

RENOVAC/NVA. FECHA, VENC., EDO.: Indique día, mes y año en que se debe renovar la calibración del equipo de medición, y el estado (Ejecutado, Programado y Pendiente) del equipo de medición.

ELABORADO POR: Indique el nombre de la persona que elabore el formato de "Control de calibración de equipos".

VERIFICADO POR: Indique el nombre del responsable de verificar los equipos de medición.

cantv	**CONTROL DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS**	FECHA DE ELABORACIÓN:

UNIDAD USUARIA:

EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	**DATOS DE LA CALIBRACIÓN**					
				ESTADO: E= EJECUTADO; P= PROGRAMADO; PE= PENDIENTE					
				ORGANISMO	FECHA Y EDO. DE VENC. DE CALIBRAC	RENOVAC /NVA. FECHA, VENC., EDO.	RENOVAC /NVA. FECHA, VENC., EDO.	RENOVAC /NVA. FECHA, VENC., EDO.	RENOVAC /NVA. FECHA, VENC., EDO.

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:

CDC F-023
Revisión: 0

INSPECCIÓN DE SERVICIOS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes

Unidad	Representante
Instalaciones	Supervisor de instalaciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVOS

Proporcionar los lineamientos para determinar, si los servicios instalados por el personal técnico de la Coordinación de Datos Capital, cumplen con los mínimos requerimientos de calidad y los requisitos establecidos en la solicitud de servicio de los clientes externos.

2.ALCANCE

Contempla las inspecciones a servicios de datos instalados.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Manual de calidad	CDC M-001
Planilla de calidad	CDC F-024
Instructivo de planilla de calidad	CDC I-022

4.RESPONSABILIDAD

Las inspecciones de los servicios instalados estaran bajo la responsabilidad del Supervisor de soporte técnico.

5. DEFINICIONES

N.A

6. NORMAS GENERALES PARA LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

✓Los evaluadores deberan haber sido seleccionado por el Supervisor de soporte técnico.

✓Las evaluaciones técnicas de calidad se realizarán semanalmente.

✓Identificar a las personas responsable de las áreas o unidad que se van a auditar.

✓Utilizar las planilla, formatos e instructivo dispuesto para la inspección de servicios.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE SOPORTE TÉCNICO	1. Prepare el programa semanal de las inspecciones de servicios y lo envía por e-mail al supervisor de instalación.
INSPECTORES TÉCNICO DE CALIDAD	2. Prepare la planilla de calidad (CDC F-024) y coordina logística con almacén y Supervisor de soporte técnico los equipos y materiales a utilizar en la inspección. 3. Ejecuta la inspección del servicio seleccionado, utilizando la planilla de calidad CDC F-024, según instructivo CDC I-022. 4. Efectúa la recolección de evidencias y generar las observaciones al dorso de la planilla de calidad. 5. Elaborar informe de la inspección de servicio con plan de acciones correctivas de acuerdo a los resultados obtenidos. 6. Entrega resultados al supervisor de soporte técnico.
SUPERVISOR DE SOPORTE TÉCNICO	7. Recibe y entrega copia de los resultados de la inspección al Supervisor inmediato de Instalaciones y a las áreas involucradas. 8. Si hubo no conformidad efectúa seguimiento al área inspeccionada de acuerdo al plazo estipulado en el formulario de plan de acciones correctivas y preventivas. 10. Se archiva copia de la inspección del servicio en la carpeta correspondiente. 11. Reunión mensual para realizar un resumen de las evaluaciones llevadas a cabo durante el mes.

DATOS CAPITAL

Revisión:0
CDC F-024 Fecha: 02/07/04
Aprobado por: El Coordinador

INSPECCIÓN DE CALIDAD (INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO)

FECHA:

REGION: CAPITAL	CIUDAD:	CENTRAL:	CLIENTE:
PERSONA CONTACTO:	TELEFONO:	DIRECCIÓN CLIENTE:	

ORDEN DE TRABAJO :

ICP / RET / ITR / _____

MDE / IXM / REP _____

TIPO DE SERVICIO:

CPA ☐ CDD ☐ CDC ☐ ANA ☐

NRO. DE CIRCUITO: **PUERTO:** **NODO:**

TDI	CTK	PTK	CE	PE	CD	PD	CC	PC	ADS	PCM	PL

A. CONDICIONES MINIMAS
1. SELECCIÓN APROPIADA
2. TEMPERATURA
3. PUREZA DEL AIRE
4. TOMACORRIENTE

B. DISTRIBUIDOR INTERMEDIO DE TRANSMISION DIT-DIF
1. INSTALACIÓN CORRECTA DE JUMPERS
2. FIJACION DE REGLETAS
3. IDENTIFICACION
4. REGLETA VERTICAL
5. REGLETA HORIZONTAL

C. DISTRIBUIDOR PRINCIPAL DP- MDF
1. INSTALACIÓN CORRECTA DE JUMPERS
2. FIJACION DE REGLETAS
3. IDENTIFICACION
4. REGLETA HORIZONTAL

D. ARMARIOS DE DISTRIBUCION ADS
1. INSTALACION CORRECTA DE JUMPERS
2. HERMETIZACION ADECUADA
3. ACCESORIOS DE SEGURIDAD
4. LIMPIEZA
5. EQUIPOTENCIACION
6. PUESTA A TIERRA
7. FIJACION DE REGLETAS
8. IDENTIFICACION

E. TERMINAL AEREO / POSTE / FACHADA / COL. / FXB
1. RECONSTRUCCION O SUSTITUCIÓN DE PARES
2. AMARRES CON ABRAZADERAS PLASTICAS
3. CONEXIÓN DE RAMAL
4. CONEXIÓN DE JUMPERS
5. PUESTA A TIERRA
6. FIJACION ADECUADA DEL TERMINAL
7. ACCESORIOS DE SEGURIDAD
8. LIMPIEZA
9. CAPSULAS SELLADORAS
10. IDENTIFICACIÓN
11. SELLADO DE DUCTOS

F. RAMAL AEREO
1. INSTALACIÓN EN FACHADA Y POSTE
2. TENDIDO ADECUADO
3. DESPROVISTO DE INTERFERENCIAS
4. SEPARACIONES
5. ALTURA LIBRE
6. DESPROVISTO DE EMPATES

G. RAMAL SUBTERRANEO
1. PROTECCION EN EDIFICACIONES
2. PROTECCIÓN EN POSTES
3. SALIDA DESDE EL TERMINAL DE COLUMNA
4. TENDIDO EN DUCTO
5. DESPROVISTO DE EMPATES
6. SELLADO DE DUCTOS

H. INSTALACIÓN INTERNA
1. INSTALACIÓN ADECUADA
2. ALTURAS /SEPARACIONES
3. DESPROVISTA DE EMPATES
4. TOMAS TELEFÓNICAS /CONECTADORES
5. .MODEM /DTU

I. MEDICIONES DE LINEA
1. ATENUACIÓN
2. RUIDO
3. INDUCCIÓN ELECTRICA

K. CONECTORES / CABLE COAXIAL
1. EN DDF
2. EN EQUIPO TERMINAL CANTV
3. EN EQUIPO DEL CLIENTE

L. ATENCION AL CLIENTE
1. INDUCCION
2. MANUAL DE USUARIO
3. ETIQUETA EQUIPO
4. ACTITUD DEL TECNICO
5. TIEMPO DE RESPUESTA DE CANTV
6. INFORMACION DE REQUERIMIENTOS MINIMOS

MARQUE CON UNA (X) PARA IR A COMENTARIOS AL DORSO

canty

COMENTARIOS

SI HUBO MODIFICACIÓN EN PLANTA EXTERNA FAVOR LLENAR AQUI

NRO. DE CIRCUITO: _____ **PUERTO:** _____ **NODO:** _____

TDI	CTK	PTK	CE	PE	CD	PD	CC	PC	ADS	T	PL

VOLTAJE	VALOR MEDIDO:
FASE NEUTRO	
FASE TIERRA	
NEUTRO - TIERRA	

INSTALADOR: CARNET: FECHA DE INSTALACION:

INSPECTOR : CARNET: FIRMA:

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema: GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema: COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título: MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Asunto: APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos como encuestas de satisfacción al cliente, que permitan medir la calidad de servicio de la prestación de servicios de datos.

2. ALCANCE

Comprende las indicaciones para medir la satisfacción del cliente del proceso de instalación de servicios de datos.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Encuesta de satisfacción del cliente	CDC F-025

4. RESPONSABILIDAD

El supervisor datos acceso tienen la responsabilidad de cumplir los lineamientos de este procedimientos.

5. DEFINICIONES

5.1. Encuesta: Medición que permite determinar el valor de un aspecto o área de gestión.

5.2. Satisfacción: Percepción de un cliente u organización sobre el grado en que se han cumplido sus Requisitos.

5.3. Satisfacción de los clientes: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5.4. Servicio: Actividad que ejecuta un organización u área determinada para asegurar que los elementos de entrada y salida de los procesos se definen para responder de manera eficaz las necesidades y expectativas de los clientes.

NORMAS GENERALES PARA LA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ✓ Es responsabilidad del Representante de la Dirección, designar el responsable de la Coordinación para el seguimiento de la aplicación de la encuesta, recolección y generación de informes.
- ✓ Durante la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe aplicar el instrumento de medición de satisfacción mínimo dos veeces al año.
- ✓ Hacerle seguimiento a las acciones de mejoras.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES:

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	1. Elabora cronograma de actividades definiendo responsables a quienes se le aplicará la "Encuesta de satisfacción del cliente", CDC F-025, especificando fecha y el medio de aplicación. (entrevista, vía telefónica, vía correo, etc).
PERSONAL ASIGNADO	2. Aplica la encuesta a los clientes seleccionados durante un período no mayor a un mes.
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	3. Recolecta la data de la encuesta aplicada y procede a tabular la información. 4. Elabora reporte, incluyendo gráficas y envía a los supervisores y el Coordinador. 5. Acuerdan y elaborar plan de acción en conjunto, que defina objetivos y metas para solventar las posibles quejas o inconformidades de los clientes y garantizar que en la próxima aplicación del instrumento las mismas hayan sido resueltas. 6. Realiza seguimiento al plan de acción de forma conjunta los supervisores y el Coordinador y acuerda en reunión, fecha de la próxima aplicación de la misma, cabe destacar que debe ser en un tiempo menor o igual a seis meses.

canty	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**	CDC F-025 Fecha: 02/07/04 Rev: 0

Nuestra política de la Calidad es "Instalar servicios de datos con excelentes niveles de calidad por medio de personal altamente calificado comprometido con nuestros clientes en pro de satisfacer sus requerimientos y superar sus expectativas. Promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos de instalación en función de los nuevos cambios demandados por las Unidades de Negocio y los clientes externos".

Es por ello que a través de esta encuesta queremos poner a su disposición una vía para que usted pueda hacernos llegar su opinión a cerca de nuestro servicio, además de obtener sus comentarios y/o sugerencias las cuales nos ayudaran a mejorar cada vez más y a ofrecer un servicio acorde con sus necesidades.

Lea cuidadosamente cada uno de los puntos y marque co una X el recuadro correspondiente de acuerdo a la escala definida y a su percepción sobre el aspecto a evaluar.

1.- Atención recibida por parte del personal de la Corporación.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

2.- Tiempo de respuesta para atender solicitudes de servicios y aclaratorias técnicas.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

3.- Calidad del servicio en función a las especificaciones dadas.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

4.- Cumplimiento con la fecha de entrega del servicio según requerimiento.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

5.- Efectividad y cumplimiento en la ejecución del servicio.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

6.- Calidad de servicio post-venta.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

7.- Confiabilidad del servicio instalado.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

8.- Desempeño de los equipos en función a sus expectativas.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

9.- Percepción sobre el desempeño global de la corporación.

☐ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

Finalmente si usted tiene alguna sugerencia u observación adicional que nos permita mejorar nuestro servicio, realice sus comentarios a continuación:

Muchas gracias por sus respuestas

AUDITORÍA INTERNA

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes

Unidad	Representante
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1.OBJETIVO

Definir y establecer el proceso para realizar auditorias internas a los procesos de instalación de servicios de Datos con la finalidad de determinar la conformidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

2.ALCANCE

Contempla todas las etapas a ser cubiertas en el proceso de Auditoría Interna de la Calidad, desde que se planifica, hasta que se ejecuta la Auditoría Interna de la Calidad y se emita el Informe Final de la Auditoría.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documento	CÓDIGO
Manual de Calidad	CDC M-001
Plan de auditoría	CDC F-026
Lista de verificación	CDC F-027
Listado de personas presentes en la reunión de apertura y/o cierre	CDC F-028
Acta de auditoría	CDC F-029
Informe de Auditoría de la Calidad	CDC F-030
No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva	CDC F-031

4.RESPONSABILIDAD

El supervisor de control de proyectos especiales vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5.DEFINICIONES

5.1. Auditoría de la Calidad: Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

5.2. Auditor de la calidad: Persona calificada para efectuar auditorías de la calidad.

5.3. Auditado: Área sometida a una auditoría.

5.4. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable, con el fin de evitar que se produzca.

5.5. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su repetición.

5.6. Conformidad: Cumplimiento de los requisitos especificado.

5.7. No Conformidad: No cumplimiento de un requisito especificado. La definición se aplica a la desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad, o de uno o varios elementos del sistema de calidad, respecto de los requisitos especificados.

5.8. Registro: Documento que provee evidencias objetivas, del cumplimiento de las actividades efectuadas o resultados obtenidos.

6. NORMAS GENERALES PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS

- ✓ La Coordinación debe realizar como mínimo 1 auditoria interna por año.
- ✓ El responsable del área a auditar debe asegurar que las no conformidades encontradas se solucionen sin ninguna demora injustificada.
- ✓ Las actividades de seguimiento y medición deben incluir un informe sobre los resultados de la verificación efectuada.
- ✓ Los auditores internos de la Coordinación no deben auditar su propio trabajo.
- ✓ El proceso de auditorias se pueden efectuar con auditores internos (personal de la Corporación) o auditores externos (contratados por la Corporación), quienes en ese momento actúan como representante de la Calidad.
- ✓ El seguimiento a las acciones solicitadas sobre las no conformidades encontradas en las auditorias internas realizadas por auditores contratados externamente deben realizarla los auditores internos de la empresa o el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los requisitos mínimos que deberán cumplir los Auditores de la Calidad serán los siguientes:

- ✓ Haber sido seleccionado por el Coordinador de Datos Capital.
- ✓ Experiencia mínima de seis meses en el área como auditor decalidad.
- ✓ Nivel educativo mínimo de Técnico Superior.
- ✓ Facilidad de expresión.
- ✓ Conocimientos y Comprensión de las Normas ISO Serie 9000.
- ✓ Preferiblemente haber realizado los cursos siguientes: Auditorías de Calidad bajo la Norma ISO Serie 9000, Elaboración de Manuales, Implantación de la Norma ISO Serie 9000, Técnicas Estadísticas.

Los requisitos mínimos que deberán cumplir los Auditores Lideres del Sistema de la Calidad serán los siguientes:

- ✓ Haber participado en un mínimo de una Auditoría Interna al Sistema de la Calidad.
- ✓ Haberse desempeñado por lo menos 1 año en actividades relacionadas con la calidad.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	1. Identifica el área a auditar. 2. Determina el auditor lider y el equipo auditor que conducirá las Auditorías Interna de la Calidad en áreas independientes a sus responsabilidades de trabajo habitual.
AUDITORES INTERNOS	3. Prepara y envia "Plan de auditoría" CDC F-026 al área que será auditada. 4. Prepara la lista de verificación CDC F-027 y coordina logística con unidades involucradas. 5. Revisan el Manual de Calidad CDC M-001 del proceso de instalación de servicios de datos y la documentación general del Sistema de Gestión de la Calidad. 6. Realiza reunión de apertura con las unidades a ser auditadas, con la finalidad de establecer las actividades a realizar y hace firmar "Listado de personas presentes en la reunión de apertura y/o cierre" CDC F-028. 7. Efectúa la recolección de evidencias, y genera las observaciones, según lo previsto en los formatos establecidos en la Lista de Verificación, CDC F-027. 8. Prepara reunión de cierre y acta de auditoría CDC F-029. 9. Realiza reunión final con el auditado donde se le informa las observaciones y hace firmar "Listado de personas presentes en la reunión de cierre" CDC F-028.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
	10. Elabora Informe de Auditoría de la Calidad, CDC F-030 y asienta las acciones a tomar en el formato "No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva" CDC F-031 de acuerdo a los resultados obtenidos. 11. Entrega de resultados al Coordinador de Datos Capital y al Supervisor de control de proyectos especiales para su revisión y aprobación.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES Y COORDINADOR	12. Recibe del Coordinador de Datos Capital y al Supervisor de control de proyectos especiales los documentos de la auditoría y si hay observaciones se realizan las correcciones pertinentes. 13. Se distribuyen los documentos de la siguiente forma: 13.1. Enviar originales de los resultados de las auditorías a las áreas auditadas. 13.2. Se archivan copias de los resultados de las auditorías en las carpetas correspondientes. 14. Si hubo No Conformidad efectúa seguimiento al área auditada de acuerdo al plazo estipulado en el formato "No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva" CDC F-031. 14.1. En caso de Conformidad registrar en el formato "No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva" CDC F-031 la fecha de cierre correspondiente.

CDC F-026

PARA: (Nombre y apellido del auditado
Cargo de la persona auditada)

DE: (Nombre y apellido del auditor líder)

FECHA: (dd/mm/aa)

ASUNTO: (Motivo de la auditoría)

Nos dirigimos a usted con el propósito de comunicarle que el día ____ de _____ de _____, estaremos en sus áreas a las (hora).

PLAN DE AUDITORÍA

OBJETIVOS: (Indicar las cláusulas a auditar y su propósito).

ALCANCE: (Indicar campo de aplicación de la auditoría). El idioma de la auditoría será el español.

ÁREAS A SER AUDITADAS: (Indicar áreas a auditar). Por consiguiente, le agradecemos notificar a los representantes del área a ser auditada. Adicionalmente, le solicitamos un guía que nos acompañe, para que la auditoría sea de forma más fluida. La agenda es la siguiente:

1. Reunión de apertura (Hora inicio y hora fin)
2. Recolección de evidencias y entrevistas (Hora inicio y hora fin)
3. Preparación de la reunión de clausura (solo auditores) (Hora inicio y hora fin)
4. Reunión de clausura (Hora inicio y hora fin)

Agradecemos nos confirmen a nuestra atención vía fax a los números (Indicar números) o al e-mail (Indicar cuenta de correo) su aceptación para realizar esta auditoría, aprobación del plan de la auditoría y comunicarla a las personas relacionadas al proceso (indicar áreas a auditar)

Cabe destacar que la información suministrada durante esta auditoría será manejada con carácter estrictamente confidencial.

Solicitamos un espacio confortable cerrado para preparar la reunión de clausura. El informe de la auditoría se le enviará a la dirección en un lapso de 5 días.

_____ Auditor líder

_____ Áreas a auditar

CDC F-027

LISTA DE VERIFICACIÓN

Requisito	*Cumple*	*No cumple*

LISTADO DE PERSONAS PRESENTES EN LA REUNIÓN DE APERTURA Y/O CIERRE

NOMBRE	FIRMA
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

CDC F-029

ACTA DE AUDITORÍA

Lugar: Caracas **Fecha:** dd/mm/aa

Nombre del área: (Área a auditar)

Dirección del área a auditar: (Indicar dirección del área a auditar).

Teléfono (s): (Número telefónico) **Fax (s):** (Número de fax)

Objetivo(s): (Indicar las cláusulas a auditar y su propósito).

Una vez finalizada la verificación, se llegó a las siguientes conclusiones:

INFORME DE AUDITORÍA

CDC F-030

Área:

Objetivo:

Auditoría #: 1:2002 **Fecha**: dd/mm/aa

Metodología:

Dirección de la planta:
Teléfono #: () **Fax #: ()**

MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: COVENÌN-ISO 9001:2000

Total de No-conformidades: (Número de No conformidades encontradas durante la auditoría)

ELEMENTOS DE LA NORMA MODELO QUE SE EVALUARON: (Número de la cláusula en donde se encontró la No conformidad).

GRUPO DE AUDITORES	REPRESENTANTES DEL ÁREA

1. - IMPRESIÓN GENERAL

(Indicar los procedimientos, procesos, registros, evidencias objetivas y las cláusulas auditados e indicar si el sistema de gestión de la calidad tiene la capacidad para asegurar el **CUMPLIMIENTO** con los requisitos especificados y los objetivos de la calidad).

2. - REPORTE DE LA AUDITORÍA:

La auditoría se realizó considerando los siguientes pasos:

2.1. - Reunión de apertura.
2.2. - Recolección de evidencias, entrevistas y levantamiento de información en los puestos de trabajo, revisión del manual de gestión de calidad, revisión de los procedimientos, observación de registros de la calidad, observaciones en el sitio de trabajo.
2.3. - Preparación de la reunión de clausura.
2.4. - Reunión de clausura.

El proceso de la auditoría se realizó en (área a auditar). En la tabla que detallamos en la página siguiente se mencionan los temas claves que fueron revisados durante el proceso.

LISTADO DE DOCUMENTOS EXAMINADOS

N°	Documentos	Fecha de vigencia del documento

cantv	**NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA**	Fecha detección: Área/Proceso: Cláusula de procedencia:

Responsable/Auditor

No confomidad concerniente al establecimiento de algún requisito

No conformidad	Acción correctiva	Acción preventiva
☐	☐	☐

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías):	Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías):

Responsable/Auditado

Causa:	Acción propuesta:
Nombre y apellido del auditor (es):	Nombre y apellido del Auditado (s):

Acción Correctivas/Preventivas

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad	Fecha compromiso	Responsable(s)	Efectividad (Evidencias)	Seguimiento próxima Auditoría (Fecha)

Observaciones:

CDC F-031
Revisión: 0

CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador
Revisado por	**Fecha**	**Firma y sello**
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1.OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para el control de los Servicios No Conformes detectados en los sistemas de gestión de la calidad del proceso de instalación de servicios de datos.

2.ALCANCE

Comprende las indicaciones para controlar los servicios No conformes detectados en el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de instalación de servicios de datos desde que se detecta hasta la ejecución del tratamiento para corregir y/o prevenir los servicios No conformes.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documento	Código
No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva	CDC F-031

4.RESPONSABILIDAD

El Supervisor de datos acceso es el encargado del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento y tienen la responsabilidad de la revisión y tratamiento de los Servicios No Conformes.

5.DEFINICIONES

5.1. Cliente: Es toda institución o persona que recibe y disfruta de los servicios que brinda la empresa, con unas expectativas o necesidades previamente definidas y negociadas para ser satisfechas a lo largo de la relación. Bajo el concepto de la calidad tenemos al cliente como un modelo conceptual de actividades interrelacionadas que influyen sobre la calidad en las diferentes etapas, desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación de cómo estas han sido satisfechas.

Los clientes podemos considerarlos como cada persona, unidad o grupo que tiene expectativas de la organización a la cual pertenece.

6.NORMAS GENERALES PARA EL CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

No aplica.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA EL CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	1.Identifica los servicios no conformes al momento que el cliente manifiesta una No Conformidad con el servicio puesto a su disposición. 2.Registra la información en el formato "No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva " CDC F-031. **Nota:** La notificación del servicio no conforme puede llegar por distintos medios, bien sea por Auditorias Internas, vía telefónica, Sistema de Control de Gestión Interna, correo electrónico, vía fax, por decisión de la Dirección, por el análisis de información referente al comportamiento del servicio prestado, por el Sistema Integral de Servicios Especiales y análisis de indicadores de gestión, mediante el cual el cliente puede manifiestar su situación. 3.Envía al supervisor del área. 4.Busca solicitud de instalación y designa a un responsable que se encargará de hacer la evaluación del caso. 5.Se llama inmediatamente para solventar la falla al cliente y se revisa el servicio. 6.Toma la acción correspondiente y registra la solución planteada dependiendo de la naturaleza y tipo de servicio no conforme en el formato de "No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva " CDC F-031 de acuerdo a los resultados obtenidos. Se hace un breve informe de lo sucedido con el servicio. 7.Realiza el seguimiento a la efectividad de la acción tomada según lo establecido en el formato CDC F-031.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ÁREA RESPONSABLE	**Nota:** Los servicios no conformes que presenten características como recurrencia o problemas en su tratamiento que impidan su resolución debido a la necesidad de apoyo o gestión de otras unidades externas al área, se debe realizar reuniones con las las áreas involucradas a fin de buscar solución al problema y al responsable del sistemas de gestión de la calidad y al Auditor Responsable (en caso de ser detectado a través de una Auditoría) a fin de garantizar que este sea llevado a termino adecuadamente.
SUPERVISOR DE CONTROL DE PROYECTOS ESPECIALES	8.Verifica la validez del tratamiento de los casos.

ANEXO 1: NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

Instructivo de llenado

Fecha detección: Indique día, mes y año en que se detecta la no conformidad.

Área/Proceso: Señale el área y/o proceso en donde se detecto la no conformidad.

Cláusula de procedencia: Especifique la cláusula de procedencia en donde se encuentre la no conformidad.

Responsable/Auditor

No conformidad concerniente al establecimiento de algún requisito: Marque con X cual de las siguientes opciones es la que se va a ejecutar:

No Conformidad: En caso de que no se cumple algún requisito de las cláusulas.

Acción Correctiva: Actividades correctivas para solventar los problemas presentados.

Acción Preventiva: Actividades que permitan prevenir los futuros problemas.

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías): Especifique el nombre y apellido del auditor.

Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías): Especifique el nombre y apellido del auditado.

Responsable/Auditado

Causa: Determine la(s) causa(s) que originó la "No Conformidad" incluyendo aquellas quejas que sean consideradas como tal.

Acción propuesta: Determine la(s) actividad(es) a realizar para solventar el problema para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las "No Conformidades".

Nombre y apellido del auditor (es): Especifique el nombre y apellido del auditor.

Nombre y apellido del Auditado (s): Especifique el nombre y apellido del auditado.

Acción Correctivas/Preventivas

Determine las acciones correctivas/preventivas a tomar para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las "No Conformidades".

ANEXO 1: NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad: Indique las acciones definitivas a tomar.

Fecha compromiso: Indique día, mes y año en que ejecutará la actividad.

Responsable(s): Señale la(s) persona(s) responsable(s) de ejecutar la acción.

Efectividad (Evidencias): Indique los registros que dan evidencia de la efectividad de la acción tomada.

Seguimiento próxima Auditoría (Fecha): Indique día, mes y año de la próxima auditoría al área/proceso.

Observaciones: Señale los comentarios más resaltantes.

cantv	**NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA**	Fecha detección: Área/Proceso: Cláusula de procedencia:

Responsable/Auditor

No conformidad concerniente al establecimiento de algún requisito

No conformidad	Acción correctiva	Acción preventiva
☐	☐	☐

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías):	Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías):

Responsable/Auditado

Causa:	Acción propuesta:
Nombre y apellido del auditor (es):	Nombre y apellido del Auditado (s):

Acción Correctivas/Preventivas

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad	Fecha compromiso	Responsable(s)	Efectividad (Evidencias)	Seguimiento próxima Auditoría (Fecha)

Observaciones:

CDC F-031
Revisión: 0

ACCIONES CORRECTIVAS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema: GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema: COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título: ACCIONES CORRECTIVAS	Asunto: APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la implantación de Acciones Correctivas para eliminar las causas de No conformidades.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de operaciones que prestan servicio de datos.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documento	Código
No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva	CDC F-031

4.RESPONSABILIDAD

El Coordinador, los supervisores y el responsables de sistemas de gestión de la calidad, son los responsables por la aplicación, análisis y control de la implantación de Acciones Correctivas. El supervisor de datos acceso velar por el seguimiento de dichas acciones.

5. DEFINICIONES

5.1. Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad para evitar su repetición.

5.2. No conformidad / producto no conforme: Servicios, actividades o elementos del Sistema de la Calidad que no cumplen con los requisitos especificados.

6. NORMAS GENERALES PARA LA ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ Las quejas y/o reclamos de clientes (internos y externos) deben tramitarse por el supervisor de datos acceso.
- ✓ La Coordinación debe realizar seguimiento a las no conformidades mayores en el momento que se ejecuta Revisión por la Coordinación del sistema de gestión de la calidad o cuando el caso lo amerite.
- ✓ El supervisor de control de proyectos especiales y supervisor de datos acceso son responsables de hacerle seguimiento a las No Conformidades surgidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	1.Detecta la No conformidad en el Sistema de Gestión o quejas y/o reclamos del cliente. **Nota:** La notificación del servicio no conforme puede llegar por distintos medios, bien sea por Auditorias Internas, vía telefónica, Sistema de Control de Gestión Interna, correo electrónico, vía fax, por decisión de la Dirección, por el análisis de información referente al comportamiento del servicio prestado, por el Sistema Integral de Servicios Especiales y análisis de indicadores de gestión, mediante el cual el cliente puede manifestar su situación. 2.Registra la no conformidad en el formato CDC F-031 "No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva". 3.Abre un ciclo de revisión e investigación para determinar la(s) causa(s) que originó la *"No Conformidad"* incluyendo aquellas quejas que sean consideradas como tal conjuntamente con el Responsable del área, empleando herramientas tales como: tormenta de ideas, diagrama causa efecto, etc. 4.Determinan la(s) actividad(es) a realizar para solventar el problema y las acciones correctivas a tomar para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las *"No Conformidades"*, para evitar la recurrencia a través del seguimiento y se realiza su implantación una vez conocidas las causas. 5.Asienta las acciones a tomar en el formato CDC F-031 "No Conformidad/ Acción Correctiva / Acción Preventiva".

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ÁREA RESPONSABLE	6. Corrigen la no conformidad de acuerdo a las acciones tomadas, en el tiempo definido para ello.
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	7. Realiza seguimiento a las acciones tomadas. 8. Verifica que las acciones se siguieron y cierra las no conformidades. 9. Archiva la solicitud.
ÁREA RESPONSABLE	10. Para los casos en que se manejan las *"No Conformidades"* por vías como electrónico atendido por el responsable del área involucrada de manera directa debido a la urgencia se realiza el registro en el formato "CDC F-031 No Conformidad/Acción Correctiva/Acción Preventiva". 11. Informa de manera inmediata al supervisor de datos acceso para que lleve el control de la misma, realiza el seguimiento a la implantación de la acción y asienta en el formato "CDC F-031 No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva " los avances de la actividad en el campo respectivo a la unidad. 12. Toma las acciones correctivas necesarias para subsanar la misma.

ANEXO 1: NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

Instructivo de llenado

Fecha detección: Indique día, mes y año en que se detecta la no conformidad.

Área/Proceso: Señale el área y/o proceso en donde se detecto la no conformidad.

Cláusula de procedencia: Especifique la cláusula de procedencia en donde se encuentre la no conformidad.

Responsable/Auditor

No conformidad concerniente al establecimiento de algún requisito: Marque con X cual de las siguientes opciones es la que se va a ejecutar:

No Conformidad: En caso de que no se cumple algún requisito de las cláusulas.

Acción Correctiva: Actividades correctivas para solventar los problemas presentados.

Acción Preventiva: Actividades que permitan prevenir los futuros problemas.

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías): Especifique el nombre y apellido del auditor.

Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías): Especifique el nombre y apellido del auditado.

Responsable/Auditado

Causa: Determine la(s) causa(s) que originó la "No Conformidad" incluyendo aquellas quejas que sean consideradas como tal.

Acción propuesta: Determine la(s) actividad(es) a realizar para solventar el problema para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las "No Conformidades".

Nombre y apellido del auditor (es): Especifique el nombre y apellido del auditor.

Nombre y apellido del Auditado (s): Especifique el nombre y apellido del auditado.

Acción Correctivas/Preventivas

Determine las acciones correctivas/preventivas a tomar para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las "No Conformidades".

ANEXO 1: NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad: Indique las acciones definitivas a tomar.

Fecha compromiso: Indique día, mes y año en que ejecutará la actividad.

Responsable(s): Señale la(s) persona(s) responsable(s) de ejecutar la acción.

Efectividad (Evidencias): Indique los registros que dan evidencia de la efectividad de la acción tomada.

Seguimiento próxima Auditoría (Fecha): Indique día, mes y año de la próxima auditoría al área/proceso.

Observaciones: Señale los comentarios más resaltantes.

cantv	**NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA**	Fecha detección: Área/Proceso: Cláusula de procedencia:

Responsable/Auditor

No confomidad concerniente al establecimiento de algún requisito	No conformidad ☐	Acción correctiva ☐	Acción preventiva ☐

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías):	Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías):

Responsable/Auditado

Causa:	Acción propuesta:
Nombre y apellido del auditor (es):	Nombre y apellido del Auditado (s):

Acción Correctivas/Preventivas

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad	Fecha compromiso	Responsable(s)	Efectividad (Evidencias)	Seguimiento próxima Auditoría (Fecha)

Observaciones:

CDC F-031
Revisión: 0

ACCIONES PREVENTIVAS

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema: GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema: COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título: ACCIONES PREVENTIVAS	Asunto: APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la implantación de Acciones Preventivas para eliminar las causas de No conformidades.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de operaciones que prestan servicio de datos.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documento	Código
Auditorias internas	CDC P-013

4.RESPONSABILIDAD

El Coordinador, los supervisores y el responsables de sistemas de gestión de la calidad, son los responsables por la aplicación, análisis y control de la implantación de Acciones Correctivas. El supervisor de datos acceso velar por el seguimiento de dichas acciones.

5. DEFINICIONES

5.1. Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad para evitar su repetición.

5.2. No conformidad / producto no conforme: Servicios, actividades o elementos del Sistema de la Calidad que no cumplen con los requisitos especificados.

6. NORMAS GENERALES PARA LA ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ Las quejas y/o reclamos de clientes (internos y externos) deben tramitarse por el supervisor de datos acceso.
- ✓ La Coordinación debe realizar seguimiento a las no conformidades mayores en el momento que se ejecuta Revisión por la Coordinación del sistema de gestión de la calidad o cuando el caso lo amerite.
- ✓ El supervisor de control de proyectos especiales y supervisor de datos acceso son responsables de hacerle seguimiento a las No Conformidades surgidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR PARA TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	1. Detecta las posibles No conformidades en el sistema de gestión de la calidad. 2. Registra la posible no conformidad en el formato CDC F-031 "No Conformidades/ Acción Correctiva / Acción Preventiva". 3. Abre un ciclo de revisión e investigación para determinar la(s) causa(s) que pudiera originar *"No Conformidades"* incluyendo aquellas quejas que sean consideradas como tal conjuntamente con el Responsable del área, empleando herramientas tales como: tormenta de ideas, diagrama causa efecto, etc. 4. Determinan la(s) actividad(es) a realizar para prevenir el posible problema y las acciones preventivas a tomar para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que puedan causar *"No Conformidades"* y se realiza su implantación una vez conocidas las posibles causas. 5. Asienta las acciones preventivas a tomar en el formato CDC F-031 "No Conformidad/ Acción Correctiva / Acción Preventiva".
ÁREA RESPONSABLE	6. Ejecuta las acciones preventivas tomadas, en el tiempo definido para ello.
SUPERVISOR DE DATOS ACCESO	7. Realiza seguimiento a las acciones preventivas tomadas. 8. Verifica que las acciones se siguieron y cierra las posibles No conformidades. 9. Archiva la solicitud.

ANEXO 1: NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

Instructivo de llenado

Fecha detección: Indique día, mes y año en que se detecta la no conformidad.

Área/Proceso: Señale el área y/o proceso en donde se detecto la no conformidad.

Cláusula de procedencia: Especifique la cláusula de procedencia en donde se encuentre la no conformidad.

Responsable/Auditor

No conformidad concerniente al establecimiento de algún requisito: Marque con X cual de las siguientes opciones es la que se va a ejecutar:

No Conformidad: En caso de que no se cumple algún requisito de las cláusulas.

Acción Correctiva: Actividades correctivas para solventar los problemas presentados.

Acción Preventiva: Actividades que permitan prevenir los futuros problemas.

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías): Especifique el nombre y apellido del auditor.

Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías): Especifique el nombre y apellido del auditado.

Responsable/Auditado

Causa: Determine la(s) causa(s) que originó la "No Conformidad" incluyendo aquellas quejas que sean consideradas como tal.

Acción propuesta: Determine la(s) actividad(es) a realizar para solventar el problema para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las "No Conformidades".

Nombre y apellido del auditor (es): Especifique el nombre y apellido del auditor.

Nombre y apellido del Auditado (s): Especifique el nombre y apellido del auditado.

Acción Correctivas/Preventivas

Determine las acciones correctivas/preventivas a tomar para modificar aquellos elementos del proceso, servicio o sistema de la calidad que pueden haber causado las "No Conformidades".

ANEXO 1: NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad: Indique las acciones definitivas a tomar.

Fecha compromiso: Indique día, mes y año en que ejecutará la actividad.

Responsable(s): Señale la(s) persona(s) responsable(s) de ejecutar la acción.

Efectividad (Evidencias): Indique los registros que dan evidencia de la efectividad de la acción tomada.

Seguimiento próxima Auditoría (Fecha): Indique día, mes y año de la próxima auditoría al área/proceso.

Observaciones: Señale los comentarios más resaltantes.

cantv	**NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA**	Fecha detección: Área/Proceso: Cláusula de procedencia:

Responsable/Auditor

No confomidad concerniente al establecimiento de algún requisito

No conformidad	Acción correctiva	Acción preventiva
☐	☐	☐

Nombre y apellido del auditor (es) (solo para auditorías):	Nombre y apellido del Auditado (s) (solo para auditorías):

Responsable/Auditado

Causa:	Acción propuesta:
Nombre y apellido del auditor (es):	Nombre y apellido del Auditado (s):

Acción Correctivas/Preventivas

Auditores/Solo para uso de (Gestión de la Calidad)

Verificación de la efectividad de la acción(es)

Actividad	Fecha compromiso	Responsable(s)	Efectividad (Evidencias)	Seguimiento próxima Auditoría (Fecha)

Observaciones:

CDC F-031
Revisión: 0

PRUEBAS DE LA CALIDAD

Documento:

Controlado ☐

No controlado ☐

DISTRIBUCIÓN DE ESTE MANUAL

Copias	Unidad o Cargo	Fecha	Firma
1	Coordinador	02/06/04	Coordinador
1	Supervisor de instalación	02/06/04	Supervisor de instalación
1	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso
1	Analista	02/06/04	Analista
1	Técnicos	02/06/04	Técnicos

Sistema: GERENCIA REGIÓN CAPITAL	Sub-Sistema: COORDINACIÓN DATOS CAPITAL
Título: PRUEBAS DE CALIDAD	Asunto: APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Nivel de aprobación	Fecha	Firma y sello
El Coordinador	02/06/04	El Coordinador

Revisado por	Fecha	Firma y sello
Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso	02/06/04	Supervisor de control de proyectos especiales Supervisor de instalación y mantenimiento de Datos Acceso

Participantes	
Unidad	**Representante**
Instalaciones	Supervisor de instalciones Analista de instalaciones

Modificación	
Versión: 0	Fecha:

1. OBJETIVO

Presentar a todo el personal un documento que presente las pruebas de calidad que garantice la funcionalidad del servicio.

2. ALCANCE

Contempla la realización de pruebas de calidad a nivel de planta externa.

3.DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

4. RESPONSABILIDAD

El Supervisor de operación y mantenimiento Datos Acceso vela por el cumplimiento de este procedimiento.

5. DEFINICIONES

5.1. ADS: Armarios de distribución secuendaria que contiene un conjunto de pares telefónicos.

5.2. Construir de la ruta del circuito: Constituir los eslabones o lazos en las diferentes centrales y armarios de distribución, desde el punto de origen hasta el punto de destino del circuito, según el perfil de la solicitud de servicio, dicho en otras palabras, el instalador debe ejecutar las labores de jumpeo en los diferentes distribuidores.

5.3. Continuidad: Perfecto estado de los pares.

5.4. Cuadrillas: Grupo de dos personas encardos de atender las solicitudes de servicios de Datos

5.5. Distribuidor principal (DP): Conjunto de bastidores dispuestos a una central telefónica, contenidos en regletas verticales y horizontales.

5.6. Modem:

5.7. Lazo: Es el trozo del jumper, que se emplea para conectar dos regletas en un distribuidor.

Loopback

5.8. Pares: Elementos constituidos por dos monoconductores, trenzads entre sí o sin trenzar, aislados convenientesmente para transmitir señales de frecunecia vocal.

5.9. Psófometro: Instrumento para medir tensión psofométrica.

5.10. Sistema Integrado de Servicios Especiales (SISE): es la única herramienta a través del cual se generan

5.11. U.I.T.: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

6. NORMAS

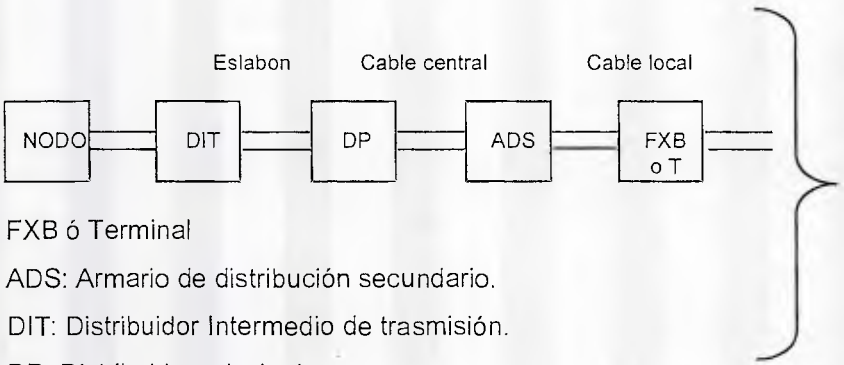
No aplica.

7.PRUEBAS DE CALIDAD PARA LOS CIRCUITOS ESPECIALES

Las pruebas a realizar en los pares físicos de un servicio de Datos son los siguientes:

- Continuidad en los pares.
- Aislamiento.
- Barrido de frecuencia.
- Ruido sofométrico.
- Inducción.
- Equivalente.

A continuación un esquema de un circuito digital:



FXB ó Terminal

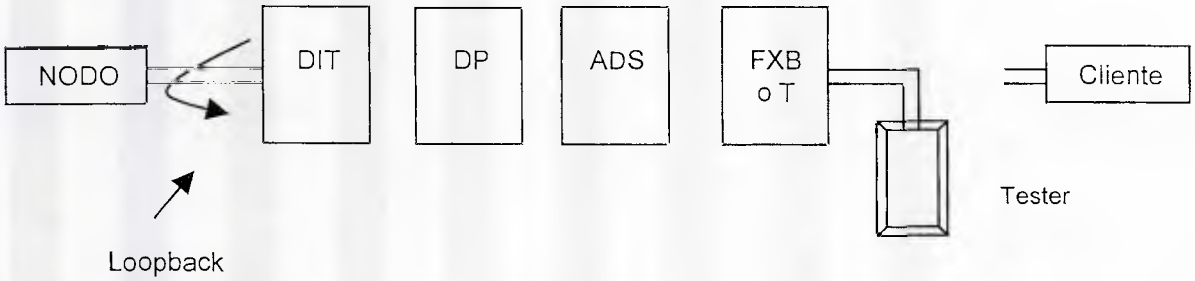
ADS: Armario de distribución secundario.

DIT: Distribuidor Intermedio de trasmisión.

DP: Distribuidor principal.

- **Continuidad en los pares.**

Esta prueba se reasliza con un tester multimetro, el U.I.T. recomienda un máximo de 2500 Ω entre los punto extremos. Se verifica haciendo un lazo (cortocircuito ó loopback) en el extremo A (central) y midiendo con el tester en el extremo B (armario, FXB, cliente según el caso), como muestra la figura:



FXB ó Terminal

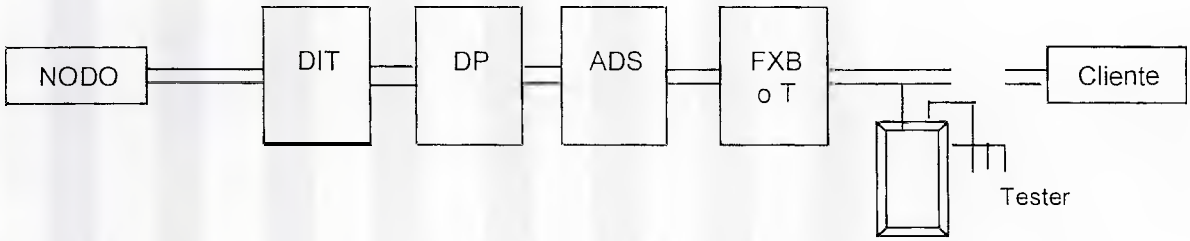
ADS: Armario de distribución secundario.

DIT: Distribuidor Intermedio de trasmisión.

DP: Distribuidor principal.

- **Aislamiento:**

➢Esta prueba se realiza con tester multimetro. El U.I.T. Recomienda un mínimo de 800M Ohm entre dos hilos del par y entre cada hilo y tierra, esto último para descartar desviaciones a tierra de algunos de los hilos, se procede colocando una punta del tester en cada uno de los hilos y entre un hilo y tierra; como muestra la figura.



FXB ó Terminal

ADS: Armario de distribución secundario.

DIT: Distribuidor Intermedio de trasmisión.

DP: Distribuidor principal.

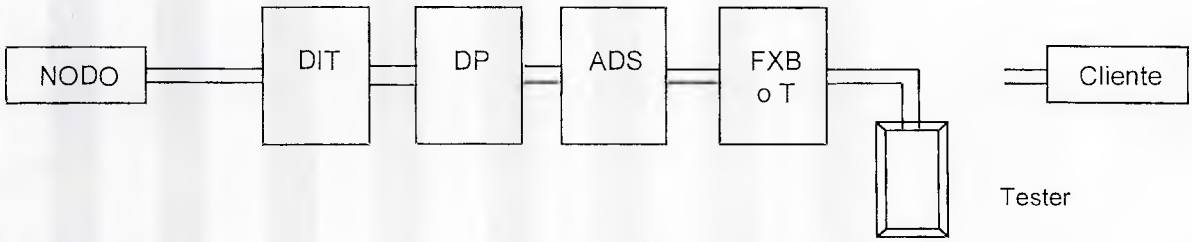
➢RUIDO SOFÓMETRICO

Los valores de atenuación varían de acuero a la distancia y a la frecuencia mientras el ruido si debe ser constante y en promedio debe ser mayor (en valor absoluto) a –70 dBm para un enlace óptimo. En esta prueba se procede a cargar con 600 Ohm (resistencia interna del sofómetro, apagado) y medir en el otro extremo el ruido presenta por par, en la práctica se ha tomado como valores caracteristicos < -70 dBm. En la tabla siguiente se muestra un marco referencial para la distorción de atenuación-frecuencia.

Frecuencia (Hz)	Pérdida (dB) Máximo	Pérdida (dB) Mínimo
200	0	-0,6
300	2	-0,6
400	1,5	-0,6
600	0,7	-0,6
2400	0,7	-0,6
3000	1,1	-0,6
3400	3	-0,6
3600	0	-0,6

- **Inducción**

Esta prueba se realiza midiendo en el par voltaje AC lo ideal es 0V, existe algún voltaje parásito dependiendo de la distancia y de ciertos factores externos, pero realmnete es muy pequeño, inclusive con 0.5 V se puede lograr un enlace aceptable.



FXB ó Terminal

ADS: Armario de distribución secundario.

DIT: Distribuidor Intermedio de trasmisión.

DP: Distribuidor principal.

Control de proyectos de mejora

Código: CDC F-033

Nombre del proyecto	Status	Idea	Aprobación	Iniciado	En proceso	En etapa fin	Conclusión	Observaciones
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Persona responsable:

Ubicación de este formato: