

1. PROPÓSITO

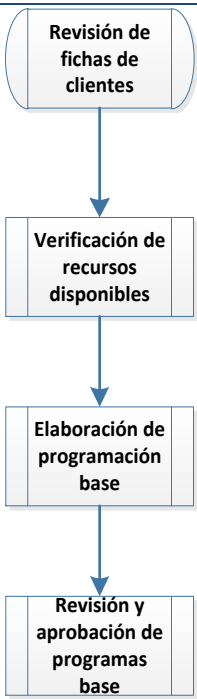
Establecer las actividades necesarias para planificar y controlar los servicios

2. ALCANCE

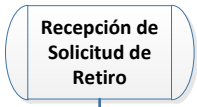
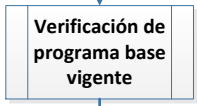
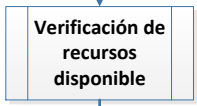
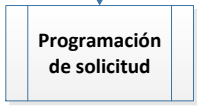
Este documento es aplicable a todos los servicios de Transporte de Residuos comprometidos por EcoClean.

3. DESCRIPCIÓN


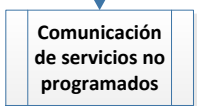
3.1 PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS PROGRAMADOS

Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	<p>Para preparar estos programas debe verificar los:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de cada cliente especificados en la Ficha de Cliente (Tipo de camión, Tipo de equipo, Frecuencia y horario de retiro). - Recursos disponibles (Camiones, equipos y conductores) 	Gerente de Operaciones	- No aplica
	<p>Todas las solicitudes de los clientes que solicitan una programación fija de días de retiros deben ser analizadas por el Gerente de Operaciones en conjunto con el Jefe de Ruta.</p> <p>La información con la programación acordada de los servicios es comunicada a los clientes por email.</p> <p>Estas programaciones deben considerar criterios que maximicen la eficiencia de los recursos.</p>	Gerente de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de retiro SGO (Sistemas de Gestión de Operaciones) - Email de comunicación de programa de retiro a cliente.

3.2 PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS NO PROGRAMADOS


Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	<p>Cuando se recibe una solicitud de un cliente para realizar un servicio fuera de programa debe registrarse en el Sistema de Gestión de Operaciones (SGO) en la aplicación "registro de llamados".</p> <p>El código de servicio asignado por el SGO debe ser informado al cliente según forma en que solicitó el servicio (email o llamado telefónico)</p>	Jefe de Ruta	- Solicitud de servicio no programado SGO
	<p>Debe verificar el programa vigente asociado al tipo de servicio solicitado para determinar las posibilidades de incorporación del servicio.</p>	Jefe de Ruta	- Programa base vigente
	<p>Debe verificar los recursos disponibles necesarios para ejecutar el servicio solicitado.</p> <p>Con el Jefe de Patio verifica disponibilidad de Camión y Equipo.</p>	Jefe de Ruta	- Programación de servicios SGO
	<p>Luego asigna el Chofer que realizará el servicio.</p>	Jefe de Ruta	- Programación de servicios SGO actualizada

3.3 ASIGNACIÓN DE SERVICIOS

Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
	<p>El Sistema SGO entrega el listado de los servicios a realizar durante el día (Programados, no programados y pendientes de la jornada anterior).</p> <p>El Jefe de Ruta debe asignar a los conductores y camiones a los servicios indicados por SGO.</p> <p>Una vez realizada la asignación de servicios debe imprimir la "Hoja de servicio retiro y/o recolección" a través del SGO.</p>	Jefe de Ruta	- Hoja de servicio retiro y/o recolección - Programación de servicios a realizar por turno
	<p>Diariamente el Jefe de Ruta debe entregar al Jefe de Patio la programación de servicios a realizar por turno.</p> <p>En caso de incorporar Servicios No programados durante el transcurso de la jornada, estos serán comunicados por celular al Jefe de Patio, detallando el requerimiento específico (Cliente, Chofer, Camión y Equipo).</p>	Jefe de Ruta	- No aplica

NOTA: Las actividades a realizar por el Jefe de Patio asociadas a la Preparación del servicio se detallan en el Instructivo **TR-I-01 Asignación y Preparación de Servicio**.

3.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS

Diagrama	Actividad	Responsable	Registro
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Seguimiento de servicios</div>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Registro de servicios realizados</div>	Realiza seguimiento al estado de avance de cada servicio mediante GPS.	Jefe de Ruta	- GPS
	Una vez finalizado el servicio, registra su ejecución (finalización) en el Sistema SGO.	Asistente de Operaciones	- Registro de finalización de servicios SGO

3.5 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS EN HORARIO NO HÁBIL

El detalle de las actividades asociadas a la programación y control de servicios a realizar durante horario no hábil se encuentra especificado en el Instructivo **TR-I-02 Planificación y control de servicios en horario no hábil**.

4. REGISTROS

- Programa de retiro base
- Programa de recolección base
- Sistema de Gestión de Operaciones (SGO)
- Registros GPS

5. CONTROL DE EMISIÓN

Elaboración Fernando Guzman Encargado de SGC	Revisión Cristhian Fuenzalida Representante de la Dirección	Aprobación Felipe Galilea Gerente General
---	--	--

6. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio Se reasignan las responsabilidades del Jefe de Operaciones al Gerente de Operaciones por cambio de Organigrama.	Versión anterior: 05 Fecha: 28-04-2016
--	---