

## PROCEDIMIENTO DE INSTALACIONES

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la instalación de los productos terminados con el fin de asegurar la conformidad de las especificaciones del cliente.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance desde el despacho o solicitud PQRS hasta la generación del acta de entrega por parte de instaladores.

### 3. RESPONSABLES

- Jefe de Instalaciones
- Auxiliar de instalaciones
- Instaladores

### 4. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

#### a. Instalación del producto

El jefe de instalaciones realiza la programación de los instaladores teniendo en cuenta:

- Disponibilidad de los productos que deben ser instalados.
- Disponibilidad del cliente para la instalación de los productos.
- Disponibilidad de los instaladores.

El jefe de instalaciones entregará el -GP-14 RADICADO DE PRODUCCIÓN PLAN DE FECHAS y los planos en físico o digital.

El instalador es responsable de asegurar que los productos que se encuentran en obra estén protegidos de algún tipo de daño o deterioro, de presentarse algún daño se debe informar al jefe de instalaciones, ejecutor del proyecto o asesor comercial para que este a su vez realiza un requerimiento de PQRS.

El instalador deberá generar el F-GC-05 ACTA DE ENTREGA PROYECTO y entregar copia al Jefe de Instalaciones durante los 8 días posteriores a la prestación del servicio. Las actas de entrega deberán remitirse al correo [gestioncontractualfamoc@gmail.com](mailto:gestioncontractualfamoc@gmail.com) para ser almacenadas en la carpeta del proyecto.

Una vez terminada la instalación, el jefe de instalaciones procede a realizar la Orden de Servicio para los instaladores. Las actas originales se envían al Dpto. de costos

### **b. Atención a PQRS**

La solicitud de PQRS será atendida por medio del módulo PQRS o el formato se solicitud interna, en el cual el asesor comercial o instalador realiza la solicitud.

El jefe de instalaciones atiende el requerimiento y genera el despiece de materiales solicitados en el Modulo, el cual envía al almacén y a los líderes de proceso de producción para elaborar la solicitud.

Cuando el material es entregado a Despachos el jefe de instalación programa al instalador para ejecutar la actividad. El asesor, ejecutor, instalador o jefe de insta deberá entregar a despachos el F-GCA-16 REPORTE DE DEVOLUCIÓN relacionando el material devuelto a planta por no conformidad con copia a almacén.

El jefe de instalaciones entregará copia del documento SISPRO *Producto no conforme / Garantía* a la auxiliar de calidad para realizar el respectivo seguimiento.

### **c. Atención a mantenimientos**

El jefe de instalaciones atenderá los mantenimientos preventivos y correctivos del mobiliario que se reporten tanto de la gestión comercial como de la gestión de servicio posventa.

El mantenimiento preventivo de mobiliario se entrega a principio de mes a la Coordinación de Servicio Posventa para los proyectos de espacios funcionales por medio del F-GSP-02 CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO MOBILIARIO.

El mantenimiento correctivo ingresa la solicitud por medio del módulo o del formato F-GC-07 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO. La solicitud ingresa a la programación mensual.

El jefe de instalaciones genera la programación del auxiliar de instalaciones para la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos de mobiliario.

El auxiliar de instalaciones generará el F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto para cada solicitud.

## 5. DEFINICIÓN DE TERMINOS

**OP:** Orden de producción

## 6. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

F-GSP-02 CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO MOBILIARIO.

F-GC-07 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO.

F-GC-05 ACTA DE ENTREGA PROYECTO

F-GP-14 RADICADO DE PRODUCCIÓN PLAN DE FECHAS

F-GCA-16 REPORTE DE DEVOLUCIÓN.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
María Paula Gómez Jefe de Calidad y Medio Ambiente	William Medina Jefe Instalaciones	Alfredo Sierra Gerente de Producción

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
Febrero 2019	1	Elaboración