

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 O LA ORDEN VIAJERA DE DESPACHOS DE LA OP 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 instalaciones@famoc.net para ser almacenadas en una carpeta y se tenga un control de la misma.

Una vez terminada la instalación y se tenga el acta de entrega firmada, el jefe de instalaciones por solicitud del instalador procede a realizar la liquidación del proyecto y emite la respectiva 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 por el formato de solicitud interna, este debe ser diligenciado por el asesor comercial o el ejecutor del proyecto en el cual plasman la información completa del producto solicitado, con su respectivo registro fotográfico y o video de la no conformidad. El cual deberán enviar al correo de instalaciones@famoc.net El jefe de instalaciones atiende el requerimiento y genera el despique 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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
William Medina Jefe Instalaciones	David Wolf Jefe de Calidad y Ambiental	Alfredo Sierra Gerente de Producción

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Febrero 2019	1	Elaboración
Febrero 2021	2	Se modificó numeral 4
Septiembre 2022	4	Se modificó numeral 4