



ASMAR
PLANTA INDUSTRIAL
TALCAHUANO

PROGRAMACIÓN, ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14 JUN. 2013	Modificación N° 0	Página: 1 de 9
--	---	-----------------------------	--------------------------

Aplicable a:

ASMAR (T)

1. OBJETIVO

Establecer la forma de desarrollar la programación y asignación de los diferentes tipos de servicios que se requieren para llevar a cabo los procesos en ASMAR (T).

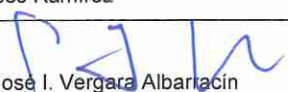
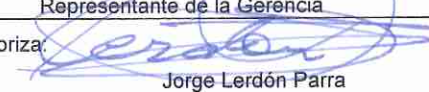
2. RESPONSABILIDADES

Gerentes, Jefes de Departamento, Jefes de Centro, Jefes de Proyecto, Jefes de Sección y Jefes de Turno, SPL de los centros del Departamento de Servicios y todo el personal relacionado con las actividades descritas en el documento.

3. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

3.1 Definiciones

- a) **Solicitud de Servicio:** Es un documento único, con el cual un centro usuario solicita un tipo de servicio determinado a través del SIIG, mediante la aplicación "Agregar Solicitud de Servicios". Las solicitudes pueden ser de infraestructura, de suministros o de equipos.
- b) **Solicitud de Servicio de Infraestructura:** Solicitud que involucra los requerimientos de diques secos y diques flotantes sujetos a programación por parte del Departamento Planificación de Reparaciones.
- c) **Solicitud de Servicio de Suministros:** Es una solicitud que involucra los requerimientos de servicio sujetos a programación, pero con asignación exclusiva y permanente en el tiempo, medida en unidades propias. Estos servicios son: poder eléctrico, aire comprimido, agua potable, alcantarillado, tratamiento de riles, teléfono, televisión por cable, H.H. maniobras marítimas, H.H. maniobras terrestres, H.H. maniobras de diques, H.H. conexiones y suministros, sitios de atraque, achique de diques, extracción de basuras, fotocopiado y arriendo de andamios.
- d) **Solicitud de Servicio de Equipos (con hoja de ruta):** Es una solicitud que involucra los requerimientos de servicio sujetos a programación diaria y compartida, medida en unidades de tiempo. Se caracteriza por la emisión de una "Hoja de Ruta Equipo" la que puede ser generada por el sistema SIIG o en forma manual ("Hoja de Ruta Manual" FC-2 /IT-6 /PE-7-53) para los servicios de equipos terrestres y grúas portal. Contiene los antecedentes de los apoyos que debe proporcionar un equipo en una jornada laboral y la aceptación final de los cargos por parte del cliente.

Autor: Fernando Carrasco Ramírez	Revisa: Mario González Cartagena Representante de la Gerencia
Aprueba:  José I. Vergara Albarracín Jefe Departamento Servicios	Autoriza:  Jorge Lerdón Parra Capitán de Fragata Gerente de Logística

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO POR MEDIO ELECTRONICO.
AL IMPRIMIRLO DEBE CONSIDERARSE "SOLO REFERENCIA".

Estos servicios incluyen grúas rodantes y/o portales, grúas torre, camiones, camionetas y/o carrys, ramplas, tractores, grúas horquillas y cuerpos de andamios. También incluyen los remolcadores y lanchas de apoyo, los que deben ser solicitados a través del SIIG para su subcontratación.

- e) **Solicitud de Servicio de Equipos (sin hoja de ruta):** Es una solicitud que al igual que la anterior involucra requerimientos de servicio sujetos a programación diaria y compartida, medida en unidades de tiempo, pero que por su carácter masivo en algunos casos y por ser poco práctico en otros, no requieren el uso de "Hoja de Ruta Equipo".

Estos servicios incluyen equipamiento de apoyo del centro "Conexiones y Suministros", equipos de climatización y ventilación, tinas de aseo, oficinas, pañoles, baños, cocinas, portalones, casetas y andamios. El montaje, reacondicionamiento y desmontaje de andamios se gestiona a través de una tarea emitida por el proyecto que lo requiere.

También se incluyen las grúas de los diques flotantes, que por su condición propia y específica utilizan un registro interno denominado "Control de Uso", [FC-5 /IT-6 /PE-7-53](#).

- f) **Solicitud de Servicio Manual (FC-1 /IT-6 /PE-7-53):** Es una solicitud manual que se emite:
- i) Cuando el SIIG está deshabilitado.
 - ii) Para formalizar las solicitudes que llegan a través de mensajes navales.
 - iii) Para atender requerimientos de contratistas en el retiro de arena de los diques secos y flotantes, durante los turnos vespertino y/o de amanecida.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. Generalidades

- 4.1.1. La seguridad de las personas y/o del material en la ejecución de las actividades descritas en este procedimiento es de responsabilidad de los cargos identificados en el párrafo 2.1.
- 4.1.2. Para todo proyecto que requiera un servicio, tanto a flote como en dique, el Jefe de Proyecto deberá preparar y enviar el "Plan de Arranque de Servicios", [FC-4 /IT-6 /PE-7-53](#), con el propósito de informar en forma anticipada de los requerimientos generales de servicios, como asimismo cualquier requerimiento especial que requiera de preparación previa, tanto técnica como administrativa.
- Esta información deberá ser enviada por correo electrónico al Jefe del Departamento Servicios con copia al Jefe Turno Servicios y a los Jefes de las secciones Andamios, Diques y Operaciones Marítimas, Plantas y Servicios Generales, a lo menos con 48 h antes de la fecha de arribo del buque al Astillero.
- 4.1.3. Los servicios deberán ser solicitados en lo posible 24 h antes del inicio del apoyo solicitado y a más tardar en los horarios indicados a continuación para cada turno.

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 2 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

Los requerimientos de servicio en turno normal, es decir de 08:00 a 16:00 h deberán hacerse llegar a través del SIIG mediante la aplicación "Agregar Solicitud de Servicios", a más tardar a las 15:00 h del día anterior.

Los requerimientos en el turno vespertino, es decir de 16:00 a 24:00 h deberán hacerse llegar antes de las 14:00 h del mismo día.

Los requerimientos en el turno de amanecida, es decir de 00:00 a 08:00 h deberán hacerse llegar antes de las 16:00 h del día anterior.

4.1.4. En los turnos vespertino y de amanecida, así como en los fines de semana y festivos los requerimientos que no hayan cumplido con solicitarse con la anticipación indicada en el acápite 4.1.3, aparte de efectuar sus requerimientos a través del SIIG deberán ser solicitados y coordinados telefónicamente con el Jefe Turno Servicios quien informará la real disponibilidad y el horario en que podrá suministrarse el recurso o equipo solicitado.

4.1.5 Las solicitudes en general deberán contener como mínimo la siguiente información:

a) Tipo de servicio requerido.

b) Fecha y hora de ejecución.

c) Otros antecedentes relevantes, como por ejemplo:

- lugar donde se requiere el servicio,
- nombre de la persona con quien se debe coordinar el trabajo
- magnitudes requeridas (de acuerdo al servicio solicitado)
- en el caso de solicitud de grúas: peso y distancia de lo que se va a movilizar.

Las solicitudes que no cumplan con lo anterior serán rechazadas.

4.1.6 Las solicitudes de servicios emitidas en el SIIG deben considerar los recursos necesarios para su ejecución de acuerdo a las tarifas vigentes.

4.1.7. Ante la eventualidad que el SIIG no esté operativo, el cliente deberá preparar una "Solicitud de Servicios Manual", registrando el número de tarea vigente o centro y el requerimiento específico, haciéndola llegar al Jefe Turno de Servicios para ser programada.

Una vez restablecido el SIIG, el Jefe Turno Operaciones ingresará la "Solicitud de Servicios" correspondiente al requerimiento efectuado por el cliente, mediante la aplicación "Agregar Solicitud de Servicios de Contingencia".

4.1.8. En el caso de requerimientos de servicios generados después de la jornada normal de trabajo y que afecte a la Sección Movilización y Operaciones Marítimas, el Jefe Turno Servicios deberá realizar la coordinación necesaria para cumplir con los servicios solicitados, registrar la información del servicio proporcionado en la "Bitácora del Jefe de Turno Servicios" para que la situación sea regularizada al día hábil siguiente, e informar por correo electrónico al Distribuidor Marítimo.

4.1.9. Ante requerimientos de servicios de carácter operativo informados por medio de mensaje naval después de la jornada normal de trabajo, el

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 3 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

servicio se proporciona en forma inmediata de acuerdo a las disponibilidades que determine el Jefe Turno Servicios, quien estará facultado para reprogramar los requerimientos de servicios ante la ocurrencia de emergencias o imprevistos debidamente justificados. Posteriormente, en horario normal, los Jefe de Proyectos de la Gerencia de Ventas Armada deberán regularizar la asignación de los recursos emitiendo las solicitudes de servicios para efectuar los cargos pertinentes.

- 4.1.10 En el caso de requerimientos en que se estima no poder dar cumplimiento, el Jefe Turno Servicios deberá informarlo al cliente interno por correo electrónico, a lo menos con un turno de anticipación, y proponiendo una alternativa factible de horario y/o equipos. Por otra parte, cuando una actividad en desarrollo se extienda más allá de lo programado y/o el cliente manifieste telefónicamente su intención de modificar el tiempo inicialmente asignado, la coordinación se deberá efectuar por teléfono sólo con el Jefe Turno Servicios, regularizando posteriormente por correo electrónico el acuerdo tomado, como única evidencia objetiva de lo acordado.

4.2. Requerimientos y Programación de Servicios tipo “Suministros”

- 4.2.1. El Jefe Turno Servicios recibe las “Solicitudes de Servicios” de los distintos tipos de suministros en estado “Pendiente”, con origen en centro o tarea, y las programa de acuerdo con:
- a) La prioridad del servicio dada por la urgencia del proyecto de acuerdo con la información proporcionada por el Departamento Planificación de Reparaciones, el Jefe Departamento Servicios, y/o el Jefe de Proyecto respectivo.
 - b) La disponibilidad y las fechas de ejecución del servicio requerido.
 - c) La coordinación técnica realizada previamente con el centro de suministros respectivo.

Cumplido lo anterior, la “Solicitud de Servicios” pasa al estado “Programada”, donde el cliente tiene la opción de cancelarla si lo desea, quedando la evidencia de esta cancelación en el SIIG.

- 4.2.2. El SPL del centro de suministros deberá consultar en forma frecuente en el SIIG las “Solicitudes de Servicios” en estado “Programada”, analizando los requerimientos en forma general, y pasando las solicitudes a “Ejecución”. Una vez hecho esto los especialistas de los centros de suministros procederán a proporcionar el servicio requerido.
- 4.2.3. En la medida que el servicio requerido es proporcionado por el centro de suministro respectivo, el SPL de este centro procede, de acuerdo con una frecuencia establecida por él, a registrar el consumo en el SIIG mediante la aplicación “Agregar Movimiento de Servicios”, hasta que el servicio es cumplido totalmente. El cliente interno puede obtener información sobre cargos realizados, mediante la aplicación “Consultar Movimiento de Servicio” o por el “Informe de Movimiento de Servicio Suministrado”.

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 4 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

- 4.2.4. Una vez finalizado el servicio el SPL del centro de suministro respectivo, efectúa el cierre de la solicitud de servicio en el SIIG, dejando disponible esta información para la contabilización del servicio.

4.3. Requerimientos y Programación de Servicios Tipo “Equipos”

- 4.3.1. El Jefe Turno Servicios recibe las “Solicitudes de Servicios” en estado “Pendiente”, con origen en centro o tarea, y las programa de acuerdo con lo siguiente:
- a) La prioridad del servicio, dada por la urgencia del proyecto, de acuerdo con la información proporcionada por el Departamento Planificación de Reparaciones, el Jefe Departamento Servicios, y/o el Jefe de Proyecto respectivo.
 - b) La disponibilidad y fechas de ejecución del servicio requerido.
 - c) La coordinación técnica realizada previamente con el centro respectivo de suministros.
- 4.3.2. El Jefe Turno Servicios analiza la “Solicitud de Servicios”, programa la solicitud mediante el SIIG, y asigna el equipo requerido.
- 4.3.3. El SPL del centro de suministro del equipo, o su representante en turno, emite a través del SIIG las “Hojas de Ruta” por equipo de las “Solicitudes de Servicio” en estado “Programada”, pasando con ello al estado “En Ejecución”. Debe tener presente que para un equipo puede existir más de una “Solicitud de Servicio”.
- 4.3.4. Si después de emitida la “Hoja de Ruta” para un equipo específico, surgen nuevas “Solicitudes de Servicio”, el SPL del centro deberá disponer y comunicar al operario a cargo que registre manualmente el nuevo requerimiento en la “Hoja de Ruta” inicial. Esto último deberá estar respaldado por una “Solicitud de Servicios” en estado “Programada”.
- 4.3.5. Ejecutado el servicio requerido, el operario del equipo deberá solicitar al representante del centro solicitante del servicio, su firma en la “Hoja de Ruta” respectiva, tomando así conocimiento del servicio real otorgado.
- 4.3.6. En caso que por necesidades del servicio el operario quede imposibilitado de ausentarse de su equipo para obtener la firma de aceptación del servicio otorgado, la “Hoja de Ruta” deberá entregarse a su jefe de centro el que posteriormente obtendrá la respectiva firma de aceptación del supervisor del cliente en un plazo no superior a 1 día hábil después del otorgamiento del servicio.
- 4.3.7. Una vez que el operario del equipo haya terminado su turno y registrado toda la información requerida en la “Hoja de Ruta”, (excepto lo del acápite anterior) éste la entregará a su jefe de centro, quien efectuará el ingreso (o delegará si lo estima conveniente en el Distribuidor de Tráfico) de la información contenida en ésta. Posteriormente se procederá al cierre de la “Hoja de Ruta”, efectuando el cargo automático del servicio.

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 5 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

4.4. Requerimiento de Servicios a la Sección Movilización y Operaciones Marítimas

4.4.1. La Sección Movilización y Operaciones Marítimas a través de su Distribuidor Marítimo, recibe Solicitudes de Servicios del tipo Infraestructura (diques secos, diques flotantes) tipo Suministros (sitios de atraques, superficies frentes marítimos, achiques de diques y H.H. maniobras marítimas) y del tipo equipos (remolcadores, lanchas, grúas de diques flotantes).

4.4.2. Para la prestación de servicio "Sitios de Atraque" el Jefe de la Sección Movilización y Operaciones Marítimas y/o el Distribuidor Marítimo asigna el sitio que estima conveniente, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) El requerimiento del Jefe de Proyecto, y la compatibilidad de los trabajos a efectuar con el lugar asignado (accesos, área de maniobras etc.).
- b) Las características del buque (desplazamiento, calado, eslora y manga).
- c) La infraestructura de apoyo (poder eléctrico, agua, teléfonos, acceso de grúas, etc.).
- d) En el caso en que un cliente específico aún no haya ocupado un sitio de atraque previamente asignado, y éste sea solicitado por un cliente Armada o particular, el Jefe Sección Movilización y Operaciones Marítimas deberá consultar al Jefe Departamento Servicios quien definirá la prioridad en la asignación del sitio.

4.4.3. La prestación de servicios "Grúas Diques Flotantes", será considerada "Servicio tipo Equipo" sin hoja de ruta; su uso será controlado a través del formato "Registro Control de Uso" del equipo.

Los operadores de los diques flotantes completarán el formato con los datos y requerimientos de la solicitud del cliente, datos proporcionados por el SPL del dique.

Una vez registrados los datos y las horas reales de uso, el cliente o su representante darán su conformidad firmando el registro de servicio prestado.

Este formato deberá ser entregado al Supervisor del dique o a su representante, quien efectuará los cargos en el SIIG. Alternativamente podrá delegar esta actividad en el Distribuidor Marítimo si lo estima conveniente.

4.4.4. Para la prestación de servicios de lanchas y remolcadores el Distribuidor Marítimo deberá evaluar las solicitudes correspondientes de acuerdo con los siguientes criterios:

- El tipo de maniobra requerida (entrada - salida de dique, recalada y zarpe, cambio de sitio y/o traslado de personal),
- la cantidad de remolcadores requeridos,
- la hora de ejecución, y
- las características del buque (calado, eslora y manga).

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 6 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

a) Lanchas:

Deben ser solicitadas al Distribuidor Marítimo emitiendo una "Solicitud de Activación de Convenio" (SAC) para lanchas por convenio. Éste coordinará con la empresa el requerimiento y posterior facturación, la certificación de los horarios respectivos y el envío de antecedentes para su cancelación.

b) Remolcadores arrendados:

Deben ser solicitados al Distribuidor Marítimo emitiendo una "Solicitud Activación de Convenio" (SAC) para remolcador por convenio y solicitud de contrato para el arrendamiento de éstos. Éste coordinará con la empresa el requerimiento y posterior facturación, la certificación de los horarios respectivos y el envío de antecedentes para su cancelación.

c) Remolcador propio:

Deben ser solicitados al Distribuidor Marítimo emitiendo una solicitud de servicio.

Una vez terminado el otorgamiento del servicio, según el caso, emitirá la "Hoja de Ruta Manual", la que deberá ser firmada por el Distribuidor Marítimo en representación del cliente, una vez proporcionado el servicio.

- 4.4.5. El Distribuidor Marítimo, o su relevo, será responsable del ingreso de los cargos de los servicios tipo infraestructura como asimismo de la programación, puesta en ejecución, ingreso de cargos y posterior cierre de las solicitudes tipo equipos y suministros de su sección.
- 4.4.6. La información de requerimiento de ejecución de toda maniobra marítima, ya sea de remolcadores, lancha y en general cualquier tráfico marítimo, deberá ser informada por el Distribuidor Marítimo al Jefe Turno Servicios y a los centros ejecutores por teléfono, radio VHF, correo electrónico y/o por reuniones de entrega de novedades.
- 4.4.7. El Jefe Sección Movilización y Operaciones Marítimas y/o el Distribuidor Marítimo deberán emitir y registrar diariamente la siguiente documentación:
- a) "Informe Diario de Movilización Marítima" [FC-3 /IT-6 /PE-7-53](#), el que se deberá distribuir al Jefe Turno Servicios, el Jefe Departamento Servicios, el Oficial Jefe de Servicios y por medio de correo electrónico a los Jefes de Sección y centros del Departamento Servicios. La información registrada en este informe puede sufrir modificaciones cuando sucedan situaciones imprevistas.
 - b) Bitácora de Control de Movimientos, donde se registra la programación de los tipos de servicios tentativos a ejecutar y después de su ejecución, la fecha y hora real de ejecución. Esta bitácora deberá ser revisada diariamente por el Jefe Sección Movilización y Operaciones Marítimas.

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 7 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

4.5. Requerimiento de Servicios a la Sección Andamios.

La Sección de Andamios recibe las solicitudes de servicios de andamios para ser instalados para la ejecución de rutinas de diques, carenas, pintados y otros trabajos a bordo. Estos servicios serán programados por el Jefe de la Sección Andamios. En el caso que la cantidad demandada sea mayor a la disponibilidad de andamios propios el Jefe de Sección Andamios gestionará con el Departamento Subcontratos el arriendo de la cantidad de andamios que sean necesarios.

3. REGISTROS

Nombre del registro	Responsable a cargo	Tiempo de retención
Solicitud de Servicios (en SIIG)	Sistema Integrado de Información y Gestión	3 años
Hoja de Ruta Equipo (en SIIG)	Jefe de Centro	3 años
FC-1 /IT-6 /PE-7-53 "Solicitud de Servicios Manual"	Jefe Turno Servicios	3 años
FC-2 /IT-6 /PE-7-53 "Hoja de Ruta Manual"	Jefe de Centro	3 años
FC-3 /IT-6 /PE-7-53 "Informe Diario Movilización Marítima"	Distribuidor Marítimo	3 años
FC-4 /IT-6 /PE-7-53 "Plan de Arranque de Servicios"	Jefes de Sección Depto. Servicios	3 años
FC-5 /IT-6 /PE-7-53 "Control de Uso"	Distribuidor Marítimo	3 años

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 8 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO POR MEDIO ELECTRONICO.
AL IMPRIMIRLO DEBE CONSIDERARSE "SOLO REFERENCIA".

9. CONTROL DE CAMBIOS

N °	REFERENCIA número de Memo que respalda el cambio	PÁGINA(S) AFECTADA(S) Número de la(s) página(s) afectada(s)	FECHA fecha del cambio	FIRMA Rúbrica del custodio
1	Memord. N° 4671/205/43 de fecha 20.06.2013. Re emplaza al PC 09/100-17/B "Programación, asignación y ejecución de requerimientos de servicios" del 12.08.2004		14.06.2013	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Procedimiento N° IT- 6 / PE - 7 - 53	Fecha de vigencia: 14.06.2013	Modificación N° 0	Página: 9 de 9
--	----------------------------------	----------------------	-------------------

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO POR MEDIO ELECTRONICO.
AL IMPRIMIRLO DEBE CONSIDERARSE "SOLO REFERENCIA".