



INSTRUCTIVO

DE : David Josue Garcia Jimenez
Gerente de Operación y Mantenimiento

A : Todo el personal de la Gerencia de Operación y Mantenimiento

REF. : **Canales de comunicación para el personal de los Departamentos de: Operaciones, Mantenimiento y Control y Monitoreo**

CITE : GOM-DGJ-0008-INS/23 ()

FECHA: La Paz, 06 de Septiembre de 2023

Introducción

A través de una comunicación clara y efectiva, se busca promover una cultura organizacional que valore la transparencia, la prontitud y la responsabilidad en cada interacción. La correcta utilización de los canales de comunicación especificados en el presente instructivo, contribuye significativamente a la mejora continua y al logro de los objetivos estratégicos de la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

1. Objetivo

El presente instructivo tiene como objetivo proporcionar una guía detallada sobre los canales de comunicación para el personal operativo de la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

2. Canales de comunicación

Los canales de comunicación, para el personal de Líneas y Centro de Control y Monitoreo son los siguientes:

- Telefonía IP, que son teléfonos fijos instalados en todas las estaciones u oficinas de la EETC-MT.
- Comunicación por Radio, que son las comunicaciones que se realizan a través de Handy, los cuales son utilizados por todo el personal a cargo de la operación y mantenimiento del STC en las diferentes zonas de la RIM.
- Línea de telefonía móvil corporativa, son las líneas asignadas a personal estratégico a cargo de la operación y mantenimiento del STC.
- Mensajería instantánea (WhatsApp), por lo general son grupos de trabajos debidamente creados y administrados por los Jefes de Departamento o el Gerente de Operación y Mantenimiento, donde están incluidos los trabajadores de las diferentes áreas.
- Sistema de Mantenimiento V2.0, disponible en Internet.



3. Reporte del personal al iniciar el turno

Las siguientes personas por cargo, deben reportar su ingreso de la siguiente manera:

- Supervisores de Operación (SO), por el grupo de WhatsApp, hasta los cinco minutos después de haber ingresado a su puesto de trabajo.
- Responsable de Monitoreo, por el grupo de WhatsApp, hasta los cinco minutos después de haber ingresado a su puesto de trabajo.
- Responsable de Mantenimiento de Zona, Supervisor de Mantenimiento o Técnico Encargado de Turno, debe reportar su ingreso detallando el personal a su cargo y los trabajos a realizar al DCM o al sistema de mantenimiento vigente.

Todo el personal de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, deberá verificar al inicio de su turno que tiene disponible los canales de comunicación detallados en el punto 3, y estar atentos a los mismos ante problemas o contingencias que se puedan presentar durante el turno de trabajo.

Todo el personal que cuente con una línea corporativa asignada por las responsabilidades de su cargo, deberá estar atentos a las líneas corporativas y reportar las eventualidades a su inmediato superior, en todo momento exceptuando cuando se encuentren de vacaciones.

4. Reporte del personal ante: eventualidad técnica recurrente, fallo atípico o alguno otro problema que requiera soporte técnico o la atención de mantenimiento

La colaboración es fundamental para resolver los problemas de manera oportuna y eficiente, minimizando así las interrupciones en el servicio, es crucial que todos los miembros del equipo de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento comprendan la importancia del trabajo en equipo. En caso de presentarse eventualidades técnicas recurrentes, fallos atípicos o cualquier otro problema que requiera soporte técnico del Departamento de Control y Monitoreo (DCM) o la atención del personal de mantenimiento, la comunicación debe priorizarse en todo momento.

A continuación se detallan, las acciones a seguir por departamento:

Acciones del Departamento de Operaciones:

- El SO de turno deberá establecer comunicación vía teléfono IP (conferencia) en su línea, para luego comunicarse con el DCM.
- El SO de turno y el operador de la estación afectada, son las personas que reportan de lo sucedido al DCM.
- DCM a través del personal Responsable o Supervisor de Monitoreo, brinda el soporte técnico para la resolución del fallo, dentro de los alcances del DCM.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

Estado Plurinacional de Bolivia
Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico"



- Todas las acciones de resolución de fallo coordinadas entre el DCM y Operaciones, deben ser supervisadas por el SO de turno, por lo cual el SO debe cerciorarse que el resto de los operadores hayan realizado las acciones solicitadas de manera correcta.
- El SO de turno, ante fallos atípicos o alguno problema que requiera la atención de mantenimiento (problemas mecánicos, hidráulicos o eléctricos), debe comunicar al personal de mantenimiento de línea de turno de manera inmediata, en caso que este no responda deberá ser informado al DCM.
- Después de haber solucionado el problema, el SO, si corresponde, deberá generar la anomalía correspondiente en el sistema de mantenimiento vigente.
- En caso de que la eventualidad sea considerable y se supere la interrupción del servicio a más de 10 minutos, el SO debe comunicar al Jefe del Departamento de Operaciones, para su conocimiento.
- Para las interrupciones del servicio o paradas programadas, los Encargados de Seguridad son los responsables de instruir al personal de la empresa del servicio de seguridad privada, emitir mensajes (megáfonos) de manera local en las estaciones afectadas, con el fin de informar a los usuarios de manera oportuna y con prontitud.
- En caso de presentarse conflictos sociales (marchas, bloqueos) o riesgos que puedan afectar a las estaciones, torres o cabinas, estos deben ser comunicados de manera inmediata al DCM, por los Encargados de Seguridad de Turno o Profesional SIMA.

Departamento de Mantenimiento:

- El personal responsable de mantenimiento de turno de la línea a cargo, debe reportar cualquier eventualidad que afecte a la operativa a corto, mediano o largo plazo al Departamento de Control y Monitoreo (incluye el parking de cabinas).
- Ante problemas críticos, reportados por personal de operaciones, personal de mantenimiento debe evaluar y acudir al auxilio de manera inmediata.
- Personal responsable de mantenimiento de turno de la línea a cargo, en caso de abandonar la zona de cobertura por Handy, debe comunicar al DCM que estará disponible por telefonía móvil, en caso de presentarse alguna emergencia.
- Durante las intervenciones de mantenimiento en la estación o torre afectada, con usuarios en línea, personal de mantenimiento debe informar las acciones a realizar, para ello debe establecer comunicación con DCM y/o Operaciones.
- En caso de que el personal de mantenimiento de la línea se encuentre alejado de la estación afectada, puede solicitar el apoyo del personal de mantenimiento de la línea aledaña, con el fin de reducir los tiempos de intervención de mantenimiento, el mismo también puede ser solicitado a través del DCM.
- En caso de que la eventualidad sea considerable y se supere la interrupción del servicio a más de 10 minutos, el Responsable de Mantenimiento de Zona, Supervisor de Mantenimiento o Técnico Encargado de Turno debe comunicar al Jefe del Departamento de Mantenimiento, para su conocimiento.

Departamento de Control y Monitoreo:

- El Personal del Departamento de Control y Monitoreo, en caso de que la eventualidad sea crítica (se evidencia: daño económico, afectación a la imagen de la empresa, entre otros), deberá comunicarlo al Gerente Ejecutivo y al Gerente de Operación y Mantenimiento, de manera inmediata.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

Estado Plurinacional de Bolivia
Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico"



- Personal del Departamento de Control y Monitoreo debe llevar registro y conocimiento, del personal efectivo que se encuentra en línea tanto de operaciones (SO, SG y LZ) como personal de mantenimiento en todos los turnos.
- El Responsable o Supervisor de Control y Monitoreo de turno, es el encargado de dar el soporte técnico para coadyuvar con la resolución del problema, coordinar las maniobras y acciones que se vayan a tomar, en coordinación con el personal de operaciones y mantenimiento, dentro del alcance del DCM.
- El Operador de Monitoreo, es el encargado de realizar el seguimiento por el sistema CCTV, verificar grabaciones previas a la parada de la línea, llevar el registro del tiempo de interrupción o retraso de la Línea, emitir comunicados por el sistema de comunicación por radio al resto de las líneas para que los operadores de estación puedan replicar e informar a los usuarios de las otras líneas que no están afectadas para que los usuarios tomen sus previsiones de manera oportuna.
- Si la interrupción del servicio supera los 10 minutos, el Departamento de Control y Monitoreo debe informar de manera inmediata la eventualidad a la GSUTC, indicando la hora en la cual se inició la interrupción del servicio, por el medio de comunicación más efectivo.
- En caso de que la eventualidad sea considerable y se supere la interrupción del servicio a más de 10 minutos, el Responsable o Supervisor de Monitoreo de turno debe comunicar al Jefe del Departamento de Control y Monitoreo, para su conocimiento.

El incumplimiento al presente instructivo estará sujeto a sanción según Reglamento Interno del Personal V-2.



DGJ
cc:



"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"

Ex Estación Central – Teleférico Línea Roja S/N Zona Pura Pura - Teléfono: (591)-2-217 9300 - Fax: (591)-2-212 5371

La Paz - Bolivia