

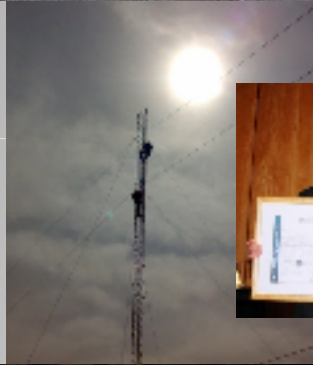


NUESTROS SERVICIOS

Instalación, Mantenimiento y Consultoría en
Telecomunicaciones para:
Enlaces Terrestres,
Equipos de Radiocomunicación,
Mástiles y Sistemas Irradiantes.



LA EMPRESA





CRISIS DE CRECIMIENTO



- Llegada de nuevos clientes

- Innovación tecnológica

- Ampliación en la prestación de servicios

CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

AUDITORIA EXTERNA

AÑO 2003

En la Auditoria de TOTAL QUALITY SA se evalúan 12 puntos:

- Estructura Organizacional, Visión, Misión
- Política Empresarial y Management
- Estructura y estado edilicio
- Estructura productiva y/o de Servicios
- Control y Aseguramiento de la Calidad
- Seguridad y Medio Ambiente
- Herramientas de Gestión y Control
- Situación Económica y Financiera
- Recursos Humanos
- Gestión de Abastecimiento
- Gestión Comercial
- Historial al servicio de Pan American Energy

Se obtuvieron 62 puntos (51%) de un máximo de 120 (100%)

DIAGNOSTICO INICIAL

AÑO 2003

DEBILIDADES

- No se dispone de procedimientos certificados de Control y Aseguramiento de la calidad
- Se detecta la necesidad de mejorar y desarrollar herramientas de Gestión y Control, para disponer de información que facilite la toma de decisiones

DIAGNOSTICO INICIAL

AÑO 2003

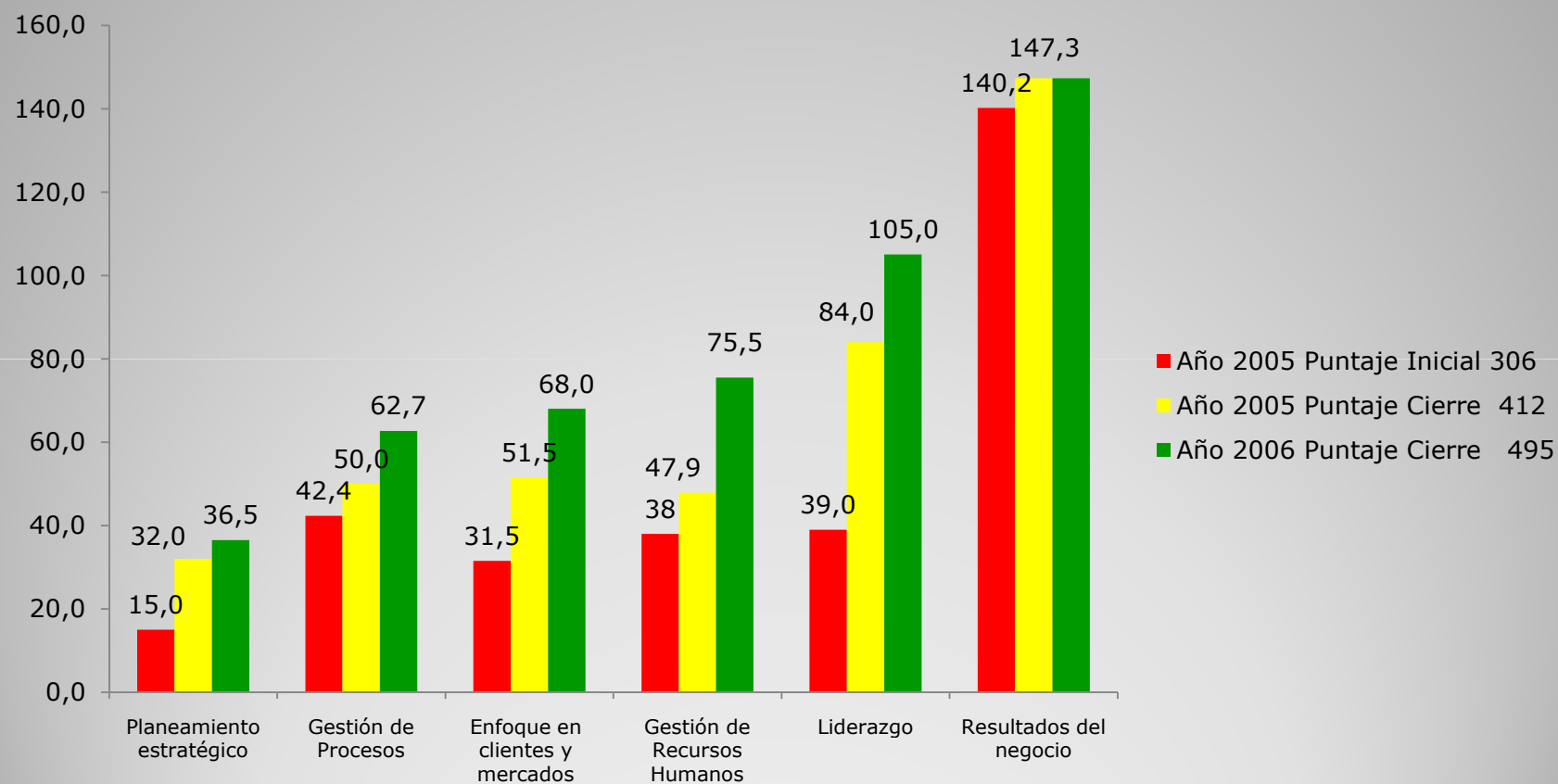
FORTALEZAS

- Experiencia y conocimiento de los servicios prestados
- Clara Visión del posicionamiento de mediano y largo plazo
- Calidad del Management necesario para lograr el crecimiento del negocio

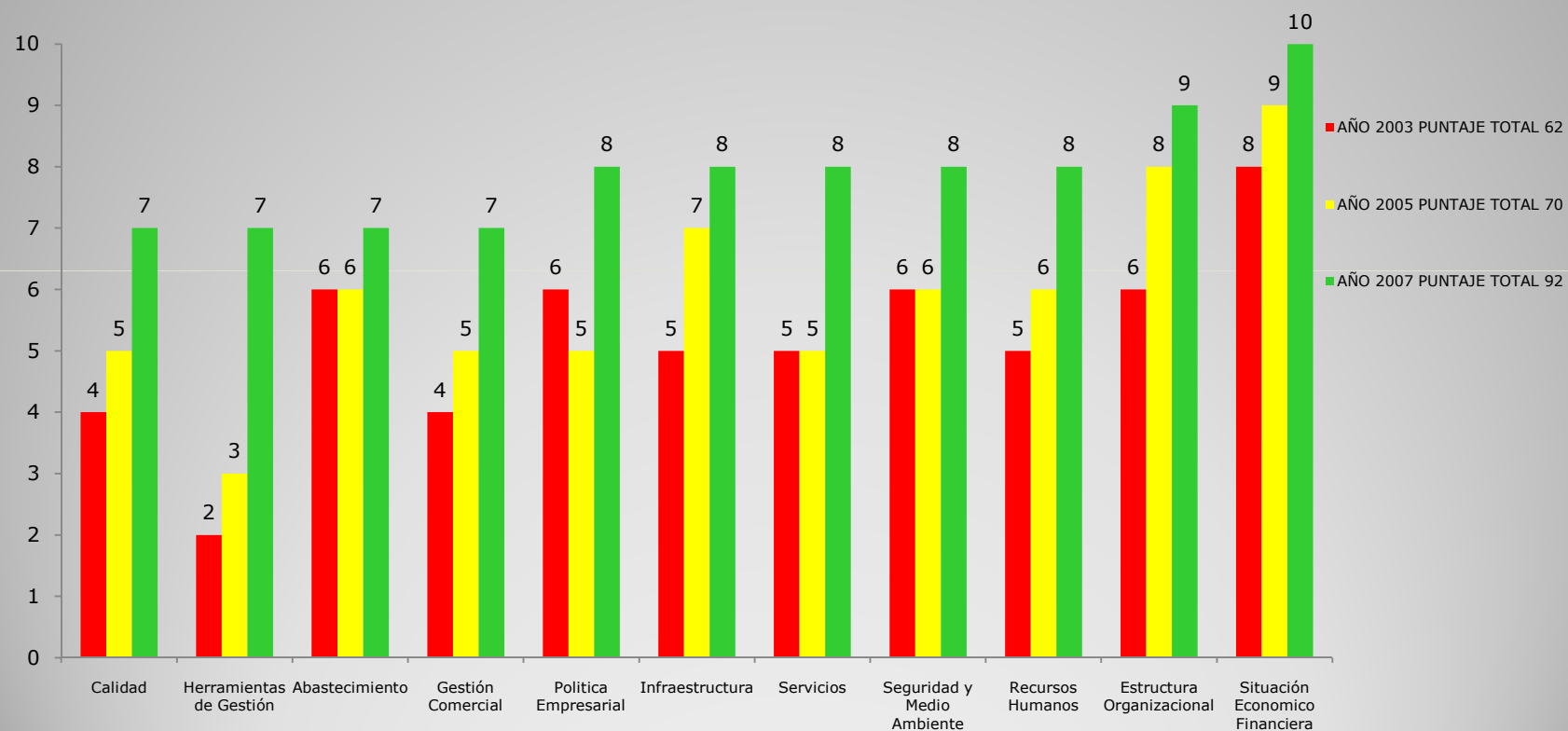
QUE HICIMOS?

- En el año 2004 se comienza a desarrollar los requisitos de la IRAM 3800, con la Tutoría de la Ing. Carolina Salvadé.
- En el 2005 a través de la asistencia del Programa PyMES de PAE, comenzamos a trabajar con la Fundación Premio Nacional a la Calidad siendo el tutor de la organización el Ing. José Luis Miño.

EVOLUCION DE LOS INDICADORES DE HF FUNDACION PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD PERIODO 2005- 2006



EVOLUCION INDICADORES DE HF AUDITORIA EXTERNA – TOTAL QUALITY SA PERIODO 2003 - 2007



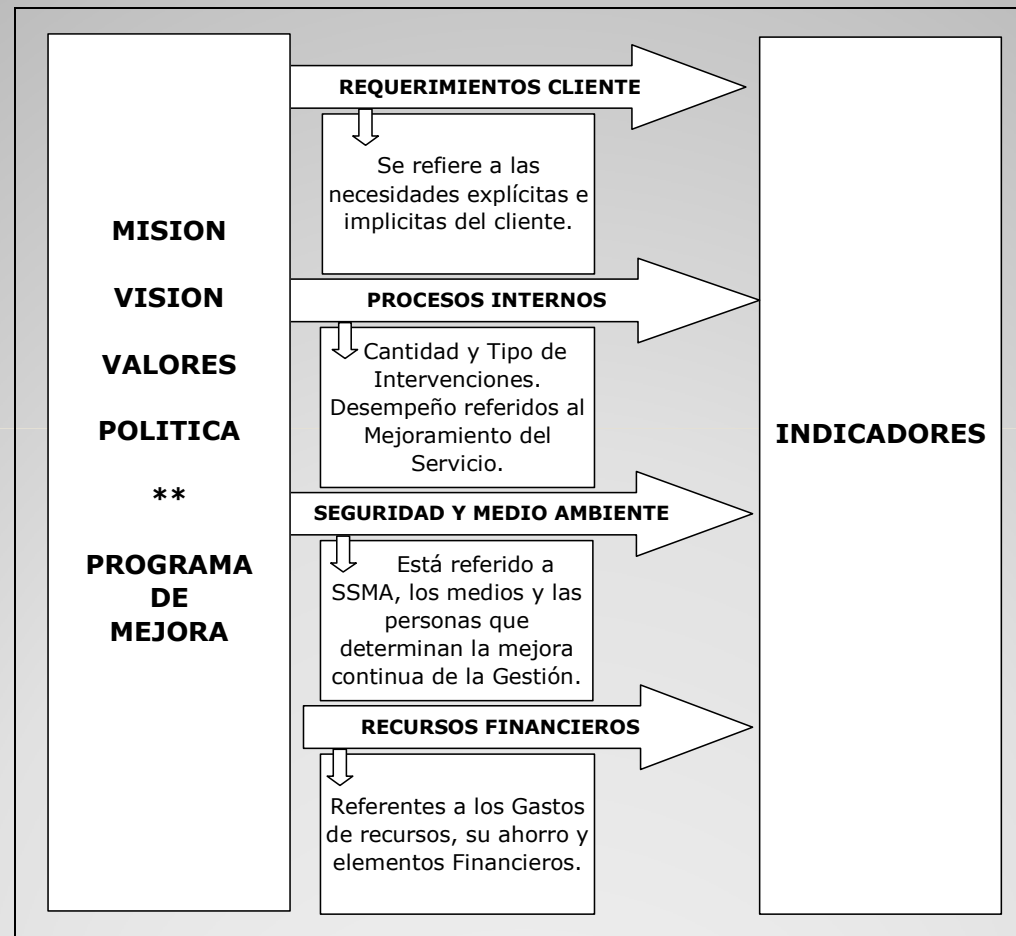
QUE LOGRAMOS?

- Definición de la misión, estrategia y objetivos
- Establecimiento de sistemas de alto desempeño organizacional
 - Reducción de los costos de la no calidad
 - Mejora de la competitividad de la empresa
- Aumento de los índices de satisfacción y lealtad de los clientes, satisfacción del personal, de presencia en el mercado y de diversificación de los servicios.

DESARROLLO TABLEROS DE CONTROL

Garantiza el monitoreo de las funciones de gestión de la producción de los servicios utilizando los indicios y señales de la misma para convertir los datos en información útil, relevante y organizada para la toma de decisiones

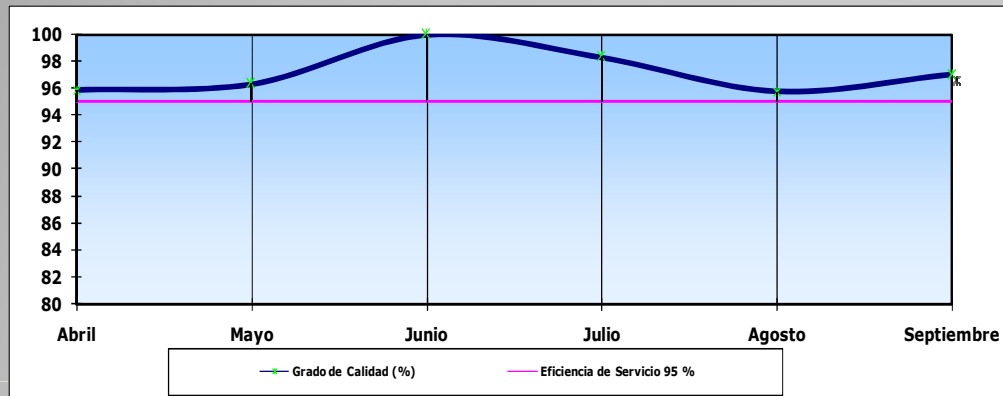
DISEÑO E IMPLEMENTACION



INDICADORES OPERATIVOS

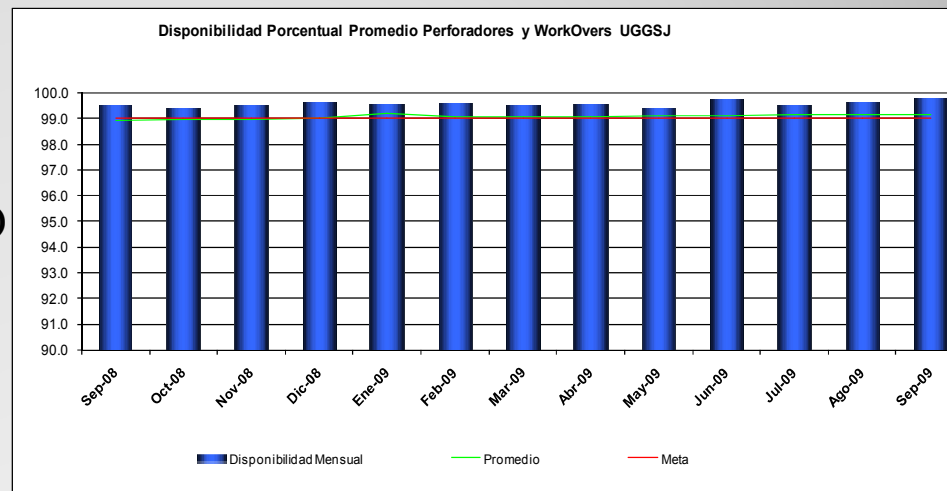
TABLERO DE CONTROL DE OPERACIONES			
SERVICIOS	INDICADORES	FRECUENCIA	EMISION
ENLACES TERRESTRES	INTERVENCIONES (Cantidad de pedidos y distribución)	MENSUAL	MENSUAL
	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS TIPO A (NO atribuibles al servicio)	MENSUAL	MENSUAL
	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS TIPO B (atribuibles al servicio)	MENSUAL	MENSUAL
	EFICIENCIA (Cantidad de pedidos/Cantidad de intervenciones)	MENSUAL	MENSUAL
	DISPONIBILIDAD (Tiempos sin interrupción)	MENSUAL	MENSUAL
	PLANIFICACION DE TAREAS (Periodo siguiente)	MENSUAL	MENSUAL
ADMINISTRACION RED TETRA	INTERVENCIONES (Cantidad de pedidos y distribución)	MENSUAL	MENSUAL
	TRAFICO DE RED (Cantidad, distribución, características del tráfico y tipos de llamadas)	MENSUAL	MENSUAL
	CANTIDAD DE TERMINALES	MENSUAL	MENSUAL
	PLANIFICACION DE TAREAS (Periodo siguiente)	MENSUAL	MENSUAL
MASTILES Y SISTEMAS IRRADIANTES	INTERVENCIONES (Cantidad de pedidos y distribución)	MENSUAL	MENSUAL
	PLANIFICACION DE TAREAS (Periodo siguiente)	MENSUAL	MENSUAL
SISTEMA DE GESTION	PROGRAMA DE MEJORA	ANUAL	BIMESTRAL
	INFORME DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Capacitación, Indice de Incidencia, Indice de Gravedad)	MENSUAL	MENSUAL
	INFORME DE REGISTROS DE SISTEMA DE GESTION (Cantidad de No Conformidades, Quejas y Reclamos y Anomalías)	MENSUAL	MENSUAL
	GRAFICO DE CONDUCTA DE MANEJO	MENSUAL	MENSUAL

ENLACES TERRESTRES



INDICE DE EFICIENCIA

INDICE DE DISPONIBILIDAD



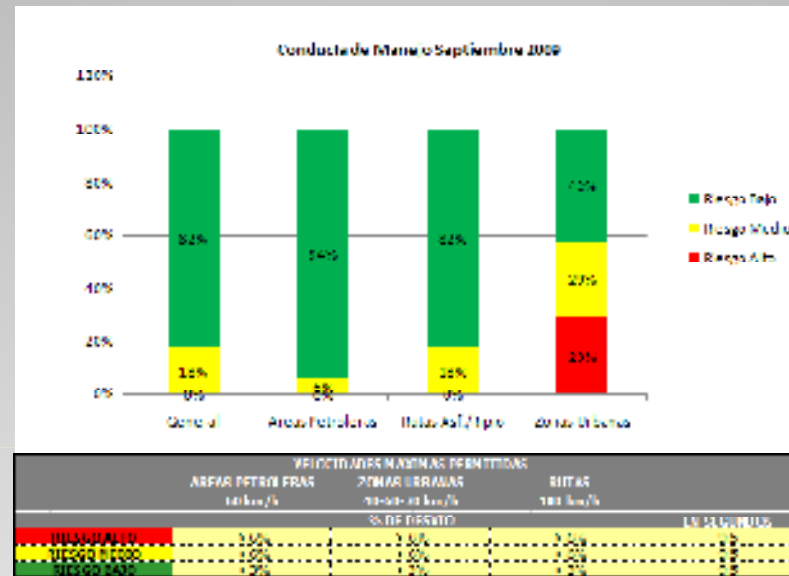
RADIOCOMUNICACIONES

INTERVENCIONES RED MOVILES TETRA

Septiembre 2009

Obras y servicios			Mantenimiento			Administracion		
Montajes y Puesta en servicio	30	25.42%	Correctivo A	24	45.28%	ABM	40	70.18%
Reinstalaciones	19	16.10%	Correctivo B	0	0.00%	CNC	17	29.82%
Cursos	26	22.03%	Preventivo	24	45.28%			
Desmontajes	3	2.54%	Relevamiento	5	9.43%			
Configuracion	40	33.90%						
TOTAL		118	TOTAL		53	TOTAL		57

PROCESOS DE APOYO



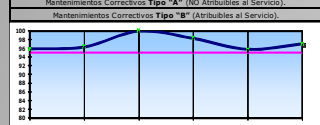
HF Comunicaciones SRL							
	Informe Mensual Registros Sistema Gestión de Calidad				Rev: 00		
					Fecha Dic 2008		
REGISTROS	GENERADAS EN EL				DEL PERIODO 21-08 AL 20-09	PENDIENTES	CONFORMES / CERRADAS
	2007	2008	2009	Total			
QUEJAS Y RECLAMOS	8	4	3	15	1	0	15
NO CONFORMIDADES	23	33	19	75	2	2	73
ANOMALIAS	21	16	9	46	0	***	***



RG.08.04-1 TABLERO DE CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ENLACES TRANSITORIOS NO PERMANENTES, MASTILES Y ADMINISTRACION RED TETRA

Periodo: 21/08/09 a 20/09/09
Fecha:
Versión 01 Nov 08

INTERVENCIONES ENLACES NO TRANSITORIOS						
Descripción	Abr-09	May-09	Jun-09	Jul-09	Ag-09	Sep-09
Gestión	117	95	114	107	83	88
Montajes	36	63	40	44	45	36
Correctivos "A"	3	14	10	11	14	2
Correctivos "B"	3	14	10	11	14	2
Puesta en Servicio	69	79	64	38	68	63
Preventivo	48	65	87	35	52	43
Configuración	6	129	10	11	17	20
Trasladados	226	275	279	252	330	262
Relevamientos	6	11	0	1	14	26
Trabajos Suspendidos	6	11	0	1	14	26
Total	533	623	639	565	649	579



Alta	Inicio		Fin		Ejemplo	
Disponibilidad Enlaces No Transitorios						
Equipo	Abr-09	May-09	Jun-09	Jul-09	Ag-09	Sep-09
DL1 001	93.62	93.33	93.78	93.73	93.33	93.80
DL1 002	93.63	93.68	93.60	93.60	93.60	93.60
DL1 003	93.64	93.69	93.61	93.61	93.61	93.61
DL1 004	93.65	93.70	93.62	93.62	93.62	93.62
DL1 005	93.66	93.71	93.63	93.63	93.63	93.63
DL1 006	93.67	93.72	93.64	93.64	93.64	93.64
DL1 007	93.68	93.73	93.65	93.65	93.65	93.65
DL1 008	93.69	93.74	93.66	93.66	93.66	93.66
DL1 009	93.70	93.75	93.67	93.67	93.67	93.67
DL1 010	93.71	93.76	93.68	93.68	93.68	93.68
DL1 011	93.72	93.77	93.69	93.69	93.69	93.69
DL1 012	93.73	93.78	93.70	93.70	93.70	93.70
DL1 013	93.74	93.79	93.71	93.71	93.71	93.71
DL1 014	93.75	93.80	93.72	93.72	93.72	93.72
DL1 015	93.76	93.81	93.73	93.73	93.73	93.73
DL1 016	93.77	93.82	93.74	93.74	93.74	93.74
DL1 017	93.78	93.83	93.75	93.75	93.75	93.75
DL1 018	93.79	93.84	93.76	93.76	93.76	93.76
DL1 019	93.80	93.85	93.77	93.77	93.77	93.77
DL1 020	93.81	93.86	93.78	93.78	93.78	93.78
DL1 021	93.82	93.87	93.79	93.79	93.79	93.79
DL1 022	93.83	93.88	93.80	93.80	93.80	93.80
DL1 023	93.84	93.89	93.81	93.81	93.81	93.81
DL1 024	93.85	93.90	93.82	93.82	93.82	93.82
DL1 025	93.86	93.91	93.83	93.83	93.83	93.83
DL1 026	93.87	93.92	93.84	93.84	93.84	93.84
DL1 027	93.88	93.93	93.85	93.85	93.85	93.85
DL1 028	93.89	93.94	93.86	93.86	93.86	93.86
DL1 029	93.90	93.95	93.87	93.87	93.87	93.87
DL1 030	93.91	93.96	93.88	93.88	93.88	93.88
DL1 031	93.92	93.97	93.89	93.89	93.89	93.89
DL1 032	93.93	93.98	93.90	93.90	93.90	93.90
DL1 033	93.94	93.99	93.91	93.91	93.91	93.91
DL1 034	93.95	94.00	93.92	93.92	93.92	93.92
DL1 035	93.96	94.01	93.93	93.93	93.93	93.93
DL1 036	93.97	94.02	93.94	93.94	93.94	93.94
DL1 037	93.98	94.03	93.95	93.95	93.95	93.95
DL1 038	93.99	94.04	93.96	93.96	93.96	93.96
DL1 039	94.00	94.05	93.97	93.97	93.97	93.97
DL1 040	94.01	94.06	93.98	93.98	93.98	93.98
DL1 041	94.02	94.07	93.99	93.99	93.99	93.99
DL1 042	94.03	94.08	94.00	94.00	94.00	94.00
DL1 043	94.04	94.09	94.01	94.01	94.01	94.01
DL1 044	94.05	94.10	94.02	94.02	94.02	94.02
DL1 045	94.06	94.11	94.03	94.03	94.03	94.03
DL1 046	94.07	94.12	94.04	94.04	94.04	94.04
DL1 047	94.08	94.13	94.05	94.05	94.05	94.05
DL1 048	94.09	94.14	94.06	94.06	94.06	94.06
DL1 049	94.10	94.15	94.07	94.07	94.07	94.07
DL1 050	94.11	94.16	94.08	94.08	94.08	94.08
DL1 051	94.12	94.17	94.09	94.09	94.09	94.09
DL1 052	94.13	94.18	94.10	94.10	94.10	94.10
DL1 053	94.14	94.19	94.11	94.11	94.11	94.11
DL1 054	94.15	94.20	94.12	94.12	94.12	94.12
DL1 055	94.16	94.21	94.13	94.13	94.13	94.13
DL1 056	94.17	94.22	94.14	94.14	94.14	94.14
DL1 057	94.18	94.23	94.15	94.15	94.15	94.15
DL1 058	94.19	94.24	94.16	94.16	94.16	94.16
DL1 059	94.20	94.25	94.17	94.17	94.17	94.17
DL1 060	94.21	94.26	94.18	94.18	94.18	94.18
DL1 061	94.22	94.27	94.19	94.19	94.19	94.19
DL1 062	94.23	94.28	94.20	94.20	94.20	94.20
DL1 063	94.24	94.29	94.21	94.21	94.21	94.21
DL1 064	94.25	94.30	94.22	94.22	94.22	94.22
DL1 065	94.26	94.31	94.23	94.23	94.23	94.23
DL1 066	94.27	94.32	94.24	94.24	94.24	94.24
DL1 067	94.28	94.33	94.25	94.25	94.25	94.25
DL1 068	94.29	94.34	94.26	94.26	94.26	94.26
DL1 069	94.30	94.35	94.27	94.27	94.27	94.27
DL1 070	94.31	94.36	94.28	94.28	94.28	94.28
DL1 071	94.32	94.37	94.29	94.29	94.29	94.29
DL1 072	94.33	94.38	94.30	94.30	94.30	94.30
DL1 073	94.34	94.39	94.31	94.31	94.31	94.31
DL1 074	94.35	94.40	94.32	94.32	94.32	94.32
DL1 075	94.36	94.41	94.33	94.33	94.33	94.33
DL1 076	94.37	94.42	94.34	94.34	94.34	94.34
DL1 077	94.38	94.43	94.35	94.35	94.35	94.35
DL1 078	94.39	94.44	94.36	94.36	94.36	94.36
DL1 079	94.40	94.45	94.37	94.37	94.37	94.37
DL1 080	94.41	94.46	94.38	94.38	94.38	94.38
DL1 081	94.42	94.47	94.39	94.39	94.39	94.39
DL1 082	94.43	94.48	94.40	94.40	94.40	94.40
DL1 083	94.44	94.49	94.41	94.41	94.41	94.41
DL1 084	94.45	94.50	94.42	94.42	94.42	94.42
DL1 085	94.46	94.51	94.43	94.43	94.43	94.43
DL1 086	94.47	94.52	94.44	94.44	94.44	94.44
DL1 087	94.48	94.53	94.45	94.45	94.45	94.45
DL1 088	94.49	94.54	94.46	94.46	94.46	94.46
DL1 089	94.50	94.55	94.47	94.47	94.47	94.47
DL1 090	94.51	94.56	94.48	94.48	94.48	94.48
DL1 091	94.52	94.57	94.49	94.49	94.49	94.49
DL1 092	94.53	94.58	94.50	94.50	94.50	94.50
DL1 093	94.54	94.59	94.51	94.51	94.51	94.51
DL1 094	94.55	94.60	94.52	94.52	94.52	94.52
DL1 095	94.56	94.61	94.53	94.53	94.53	94.53
DL1 096	94.57	94.62	94.54	94.54	94.54	94.54
DL1 097	94.58	94.63	94.55	94.55	94.55	94.55
DL1 098	94.59	94.64	94.56	94.56	94.56	94.56
DL1 099	94.60	94.65	94.57	94.57	94.57	94.57
DL1 100	94.61	94.66	94.58	94.58	94.58	94.58
DL1 101	94.62	94.67	94.59	94.59	94.59	94.59
DL1 102	94.63	94.68	94.60	94.60	94.60	94.60
DL1 103	94.64	94.69	94.61	94.61	94.61	94.61
DL1 104	94.65	94.70	94.62	94.62	94.62	94.62
DL1 105	94.66	94.71	94.63	94.63	94.63	94.63
DL1 106	94.67	94.72	94.64	94.64	94.64	94.64
DL1 107	94.68	94.73	94.65	94.65	94.65	94.65
DL1 108	94.69	94.74	94.66	94.66	94.66	94.66
DL1 109	94.70	94.75	94.67	94.67	94.67	94.67
DL1 110	94.71	94.76	94.68	94.68	94.68	94.68
DL1 111	94.72	94.77	94.69	94.69	94.69	94.69
DL1 112	94.73	94.78	94.70	94.70	94.70	94.70
DL1 113	94.74	94.79	94.71	94.71	94.71	94.71
DL1 114	94.75	94.80	94.72	94.72	94.72	94.72
DL1 115	94.76	94.81	94.73	94.73	94.73	94.73
DL1 116	94.77	94.82	94.74	94.74	94.74	94.74
DL1 117	94.78	94.83	94.75	94.75	94.75	94.75
DL1 118	94.79	94.84	94.76	94.76	94.76	94.76
DL1 119	94.80	94.85	94.77	94.77	94.77	94.77
DL1 120	94.81	94.86	94.78	94.78	94.78	94.78
DL1 121	94.82	94.87	94.79	94.79	94.79	94.79
DL1 122	94.83	94.88	94.80	94.80	94.80	94.80
DL1 123	94.84	94.89	94.81	94.81	94.81	94.81
DL1 124	94.85	94.90	94.82	94.82	94.82	94.82
DL1 125	94.86	94.91	94.83	94.83	94.83	94.83
DL1 126	94.87	94.92	94.84	94.84	94.84	94.84
DL1 127	94.88	94.93	94.85	94.85	94.85	94.85
DL1 128	94.89	94.94	94.86	94.86	94.86	94.86
DL1 129	94.90	94.95	94.87	94.87	94.87	94.87
DL1 130	94.91	94.96	94.88	94.88	94.88	94.88
DL1 131	94.92	94.97	94.89	94.89	94.89	94.89
DL1 132	94.93	94.98	94.90	94.90	94.90	94.90
DL1 133	94.94	94.99	94.91	94.91	94.91	94.91
DL1 134	94.95	95.00	94.92	94.92	94.92	94.92
DL1 135	94.96	95.01	94.93	94.93	94.93	94.93
DL1 136	94.97	95.02	94.94	94.94	94.94	94.94
DL1 137	94.98	95.03	94.95	94.95	94.95	94.95
DL1 138	94.99	95.04	94.96	94.96	94.96	94.96
DL1 139	95.00	95.05	94.97	94.97	94.97	94.97
DL1 140	95.01	95.06	94.98	94.98	94.98	94.98
DL1 141	95.02	95.07	94.99	94.99	94.99	94.99
DL1 142	95.03	95.08	95.00	95.00	95.00	95.00
DL1 143	95.04	95.09	95.01	95.01	95.01	95.01
DL1 144	95.05	95.10	95.02	95.02	95.02	95.02
DL1 145	95.06	95.11	95.03	95.03	95.03	95.03
DL1 146	95.07	95.12	95.04	95.04	95.04	95.04
DL1 147	95.08	95.13	95.05	95.05	95.05	95.05
DL1 148	95.09	95.14	95.06	95.06	95.06	95.06
DL1 149	95.10	95.15	95.07	95.07	95.07	95.07
DL1 150	95.11	95.16	95.08	95.08	95.08	95.08
DL1 151	95.12	95.17	95.09	95.09	95.09	95.09
DL1 152	95.13	95.18	95.10	95.10	95.10	95.10
DL1 153	95.14	95.19	95.11	95.11	95.11	95.11
DL1 154	95.15	95.20	95.12	95.12	95.12	95.12
DL1 155	95.16	95.21	95.13	95.13	95.13	95.13
DL1 156	95.17	95.22	95.14	95.14	95.14	95.14
DL1 157	95.18	95.23	95.15	95.15	95.15	95.15
DL1 158	95.19	95.24	95.16	95.16	95.16	95.16
DL1 159	95.20	95.25	95.17	95.17	95.17	95.17
DL1 160	95.21	95.26	95.18	95.18	95.18	95.18
DL1 161	95.22	95.27	95.19	95.19	95.19	95.19
DL1 162	95.23	95.28	95.20	95.20	95.20	95.20
DL1 163	95.24	95.29	95.21	95.21	95.21	95.21
DL1 164	95.25	95.30				

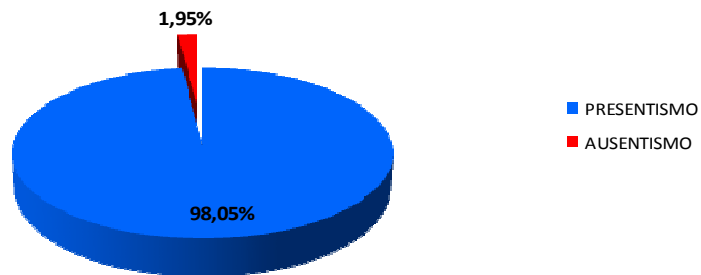
INDICADORES DE RECURSOS

TABLERO DE CONTROL DE RECURSOS

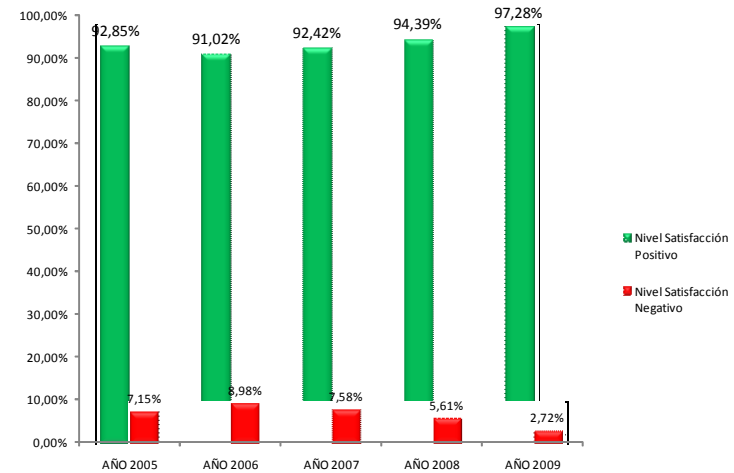
GRUPO DE INTERES	INDICADOR	FRECUENCIA	EMISION
CLIENTES	ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES	ANUAL	SEMESTRAL
DIRECCION	PRESUPUESTO/EJECUCION	ANUAL	SEMESTRAL
COMUNIDAD	RENDIMIENTO VEHICULAR	SEMESTRAL	SEMESTRAL
PROVEEDORES	EVALUACION DE PROVEEDORES	ANUAL	SEMESTRAL
RRHH	INDICE DE AUSENTISMO	SEMESTRAL	SEMESTRAL
RRHH	CLIMA LABORAL	ANUAL	SEMESTRAL
RRHH	EVALUACION DE DESEMPEÑO	ANUAL	SEMESTRAL
RRHH	INDICE DE ROTACION	ANUAL	SEMESTRAL

RECURSOS HUMANOS

INDICE DE AUSENTISMO - JULIO A DICIEMBRE 2008

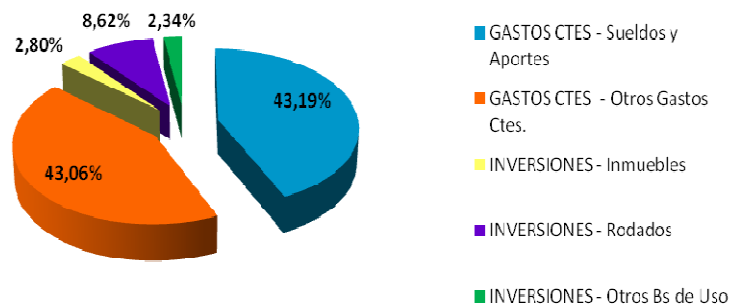


Evolución CLIMA LABORAL desde 2005 al 2009

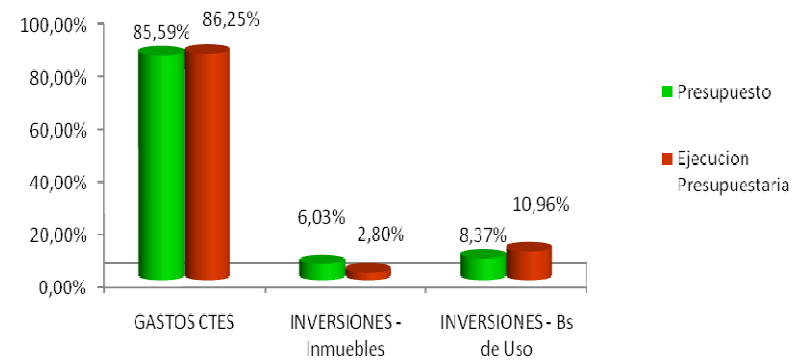


PRESUPUESTO

COMPOSICION DEL GASTO
PRESUPUESTO - JULIO 2007- JUNIO 2008



COMPARATIVA EJECUCION DE GASTOS / PRESUPUESTO
JULIO 2007 - JUNIO 2008



ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES Y USUARIOS





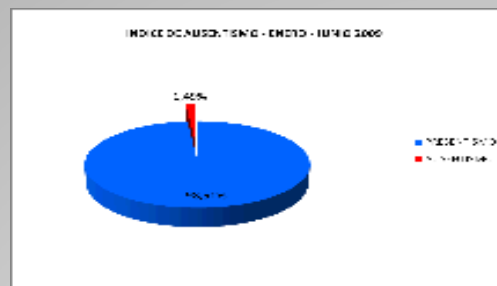
RG.08.04.02-1 TABLERO DE CONTROL DE RECURSOS

Periodo: JULIO 2008 - JUNIO 2009

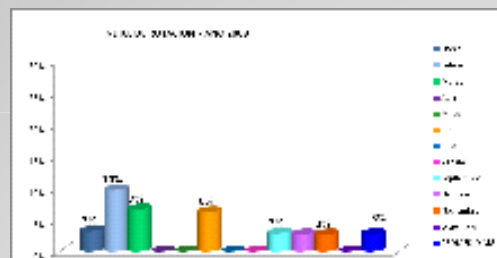
Fecha de Emisión: 07-08-2009

Versión 00- Marzo 2009

INDICE DE AUSENTISMO

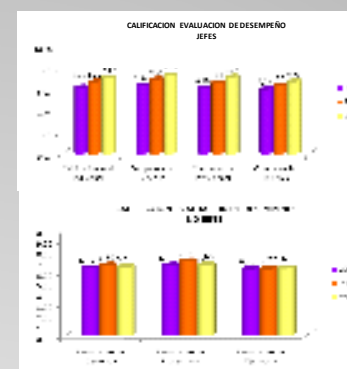


INDICE DE ROTACION

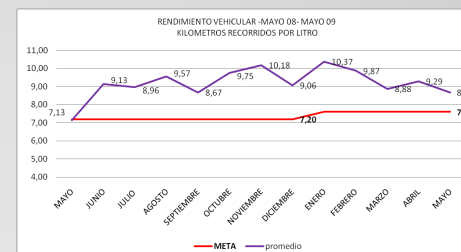


El índice de rotación es de un 3%, esto indica que la organización cuenta con el 97% de su fuerza laboral en el periodo.

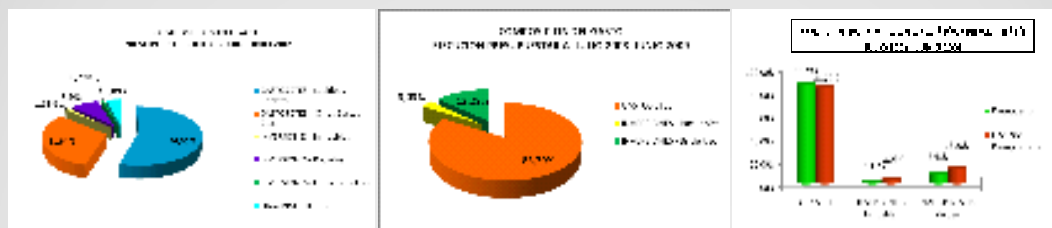
EVALUACION DE DESEMPEÑO



MEDIO AMBIENTE

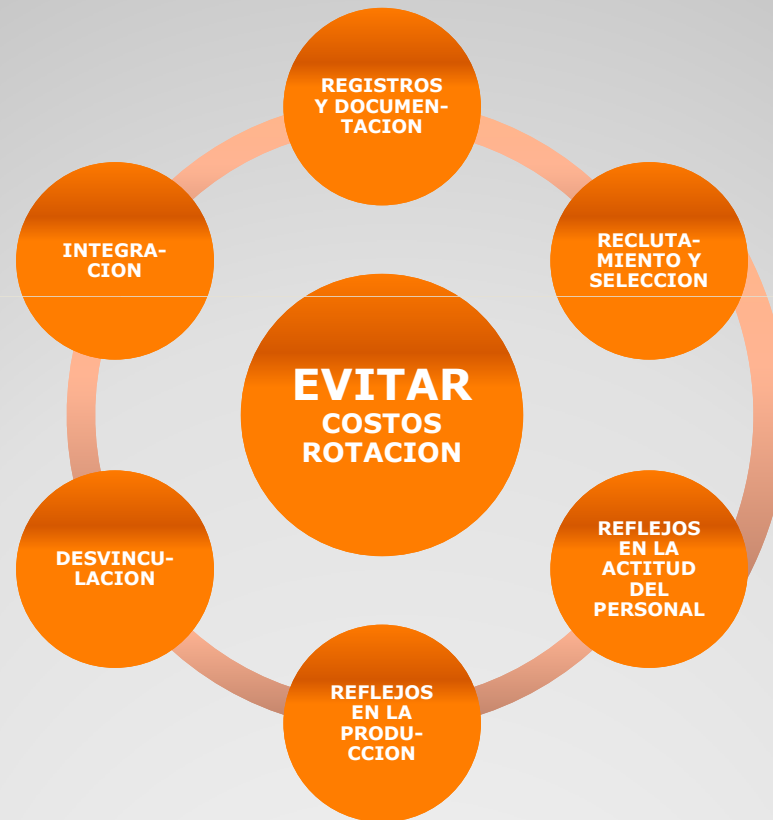


PRESUPUESTO / EJECUCION PRESUPUESTARIA JULIO 2008- JUNIO 2009



DESAFIOS DE HF

MANTENER AL PERSONAL



DESAFIOS DE HF

PROCESOS DE MEDICION Y MEJORA



CONCLUSIONES

- VOLUNTAD, CONVICCIÓN Y COMPROMISO CON EL LUGAR,
 - CON UNA MANERA DE HACER LAS COSAS,
 - CON LA CULTURA DEL TRABAJO,
 - CON LA INVERSIÓN,
- CON EL COMPROMISO CON LA CALIDAD

“El placer de hacer las cosas bien”





DIR OLAVARRIA 472 B° PUEYRREDON
COMODORO RIVADAVIA

TEL 0297 4486586

FAX 0297 4486586

MAIL administracion@hfcomunicaciones.com.ar

SITE www.hfcomunicaciones.com.ar