

PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO

DIRECCIÓN COMERCIAL

Certificado por:
Ing. Gustavo Martínez

Dirección de Planificación y Control de Gestión

En Fecha: 10/07/2013

Firma: _____



Validado por:
Ing. Alberto Torres

Gerencia Técnica Comercial

En Fecha: 12/07/2013

Firma: _____

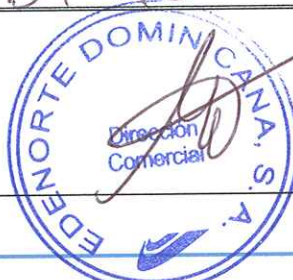


Aprobado por:
Lic. Antonia Rojas Duran

Dirección Comercial

En Fecha: 15/7/13

Firma: _____



Estado: Aprobado

Para uso exclusivo de empleados de la Empresa **EDENORTE DOMINICANA**. Este documento contiene información privada, no debe ser modificado, reproducido o divulgado sin autorización de la **Dirección de Planificación y Control de gestión**.

TEMARIO GENERAL

1	OBJETO	3
2	AMBITO	3
3	ALCANCE	3
4	GLOSARIO	3
5	GARANTIAS DE CALIDAD DEL PROCESO	4
6	DESAROLLO.....	4
6.1	Requisitos de Entrada	4
6.2	Descripción de Actividades.....	5
6.3	Restricciones	8
7	FLUJOGRAMA.....	9
8	NORMATIVAS RELACIONADAS	10
9	PREVENCIÓN DE RIESGOS	10
10	NOTIFICACIÓN DE REVISIONES.....	11
11	ANEXOS	11
	LEYENDA	11

1 OBJETO

Describir la operativa a seguir para la Ejecución de Órdenes de Servicio generadas en el sistema

2 AMBITO

Será de aplicación en todos los Centros Técnicos.

3 ALCANCE

Se inicia desde el momento que el Responsable de Centro Técnico imprime y distribuye a los Servicios Contratados o brigadas internas las Órdenes de Servicio generadas para su ejecución en el terreno, y concluye cuando son resueltas en el sistema.

4 GLOSARIO

Edición de Órdenes de Servicio:

Es el proceso donde se realiza la impresión de los formularios de Órdenes de Servicio a resolver durante el día.

Fecha Estimada de Resolución:

Fecha prevista para la resolución de la Orden de Servicio. Dicha fecha puede variar en función de la urgencia o prioridad atribuida a la Orden de Servicio.

Fecha de Resolución de una Orden de Servicio:

Fecha real en que ha sido resuelta la Orden de Servicio en el terreno.

Plazo Orden de Servicio:

Tiempo establecido de resolución, establecido por LGE y la SIE, el cual varía en base al tipo de orden.

Orden de Servicio (O/S):

Es una acción concreta que se realiza en una finca, suministro o punto de medida de la red determinado por el Centro Técnico de la Empresa o Servicios Contratados.

Orden de Servicio Programadas:

Son aquellas que en el momento de ser generadas se establece la fecha prevista de resolución.

Orden de Servicio no Programadas:

Son aquellas en la que no se establece la fecha prevista de resolución

Resolución de Orden de Servicio:

Son las acciones realizadas en el terreno por los Servicios Contratados o brigadas internas.

5 GARANTIAS DE CALIDAD DEL PROCESO

El Supervisor de Centro Técnico debe de velar que:

- Los servicios contratados cumplan con los parámetros establecidos en la Norma y el Procedimiento para la resolución de las Órdenes de Servicio.
- Se reciban las órdenes de servicio enviadas al terreno, verificar las acciones indicadas tanto en el terreno como en el sistema, completar la Planilla de Supervisión y efectuar el seguimiento de los trabajos de la empresa sub-contratada. debe asegurar la calidad de la información recogida del terreno.

Coordinador de Centro Técnico debe de:

- Garantizar que los Centros Técnicos lleven el control de que las órdenes y que se ejecuten en el tiempo establecido, así como la aplicación de las acciones y el adecuado uso de los materiales.

6 DESAROLLO

6.1 Requisitos de Entrada

- ✓ La Orden de Servicio debe estar generada en el sistema.

6.2 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
1	Supervisor Órdenes de Servicio	Seleccionar e imprimir Órdenes de Servicio	Seleccionar e imprimir las Órdenes de Servicio que serán ejecutadas durante el día. <u>En el sistema Open SGC</u> Continuar con el Paso2
2	Supervisor Órdenes de Servicio	Entregar impresos de Órdenes de Servicio y materiales	Entregar a los Servicios Contratados o brigadas internas los impresos de las Órdenes de Servicio, así como los materiales necesarios para la ejecución de las mismas. Continuar con el Paso 3
3	Servicios Contratados/ Brigadas Internas	Recoger los impresos y acudir a la dirección indicada	Recoger los impresos de las Órdenes de Servicio asignadas y acudir a la dirección indicada en la Orden de Servicio para ejecutar la acción requerida. ¿La dirección indicada es correcta? SI, Continuar con el Paso 6 No, Ir al Paso 4
4	Servicios Contratados/ Brigadas Internas	Indicar que la dirección es incorrecta	Indicar en la Orden de Servicio que la dirección es incorrecta. ¿La Brigada encontró el suministro? Si Continuar con el Paso 5 No Ir al Paso6

Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
5	Servicios Contratados/ Brigadas Internas	Ejecutar acciones indicadas en la Orden de Servicio	Ejecutar las acciones indicadas en la Orden de Servicio y procede a realizar el levantamiento de la dirección exacta en la orden en caso de ser necesario ¿Se necesita realizar otra acción? Si, _____ Continuar con el Paso 7 No, _____ Ir al Paso 8
6	Servicios Contratados/ Brigadas Internas	Reportar al supervisor de centro técnico	Proceder a reportar y entregar al supervisor de centro las o/s indicando que la dirección descrita en la o/s no es correcta _____ Ir al Paso 9
7	Servicios Contratados/ Brigadas Internas	Ejecutar la nueva acción y registrarla en la orden	Ejecutar la nueva acción reflejándola en el campo de comentarios de la Orden de Servicio. Nota: En caso que resulte imposible la ejecución de la nueva acción en el momento, éste debe de indicar en el campo de observaciones a los fines informar para que se genere otra orden, especificando la tarea a realizar o que generen un aviso en caso de ser necesario. _____ Continuar con el Paso 8
8	Servicios Contratados/ Brigadas Internas	Entregar orden al Centro Técnico	Entregar al Supervisor de órdenes de servicio los impresos completados, el material sobrante y todos los materiales eventualmente retirados en el terreno. _____ Continuar con el Paso 9
9	Supervisor Órdenes de Servicio	Recibir documentos y materiales	Recibir documentación de los Servicios Contratados o brigadas internas así como material sobrante y todos los materiales eventualmente retirados en el terreno.

Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
			Continuar con el Paso 10
10	Supervisor Órdenes de Servicio	Confirmar Datos.	<p>Asegurar que la información extraída del terreno corresponda a la solicitada para la actualización de la misma en el sistema.</p> <p>¿La información es correcta?</p> <p>Si _____ Fin del procedimiento</p> <p>No _____ Volver al Paso 5.</p>

6.3 Restricciones

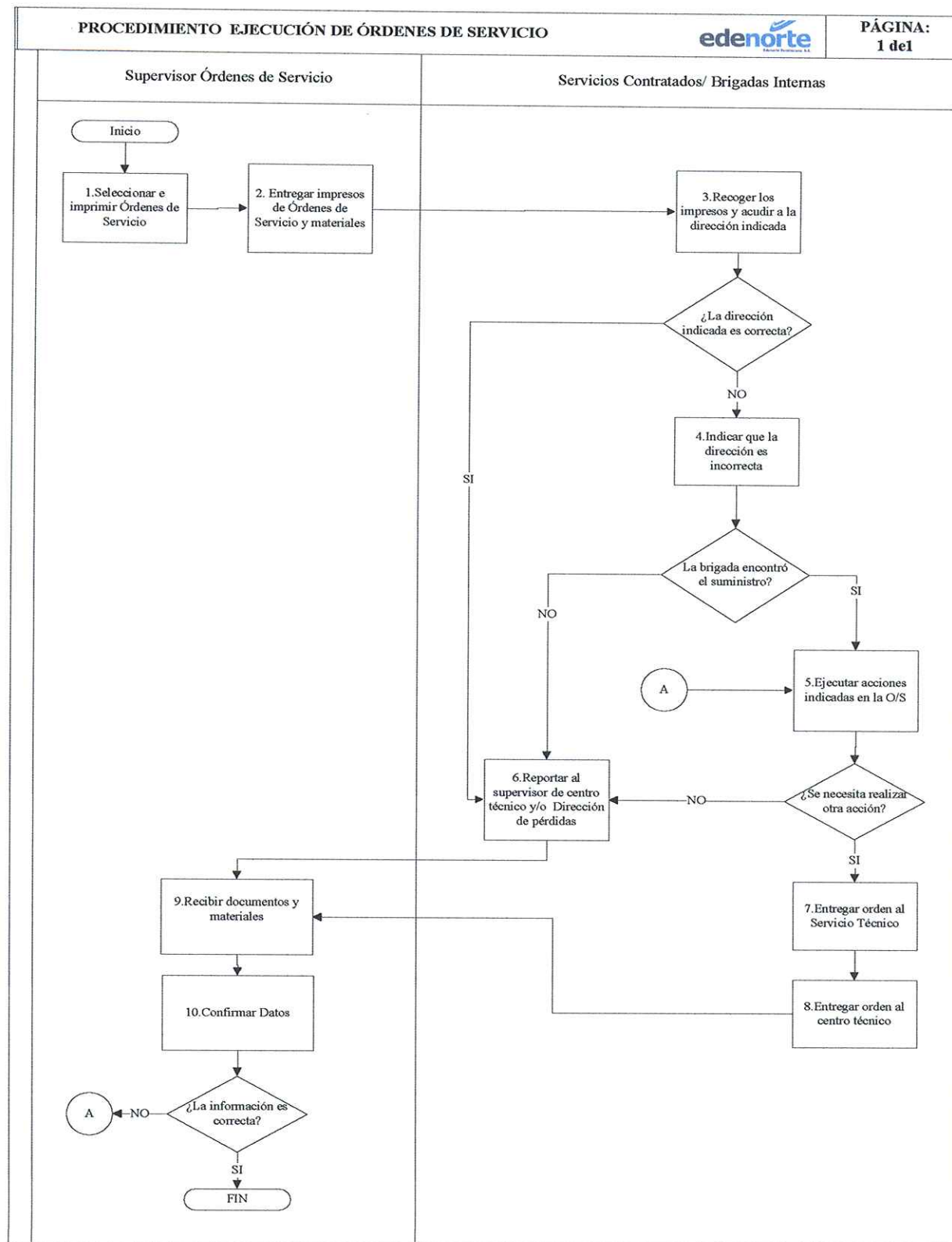
Solo el Centro Técnico debe de:

- ✓ Imprimir y entregar a los Servicios Contratados las Órdenes de Servicio y el material auxiliar para su resolución si se requiere.
- ✓ Recibir los impresos y el material sobrante de los Servicios Contratados.

Solo los Servicios Contratados, Personal del Centro Técnico deben:

- ✓ Recibir los impresos de las Órdenes de Servicio asignadas, realizar las acciones indicadas y llenar los comentarios en el impreso.
- ✓ Entregar los impresos y el material sobrante al Centro Técnico

7 FLUJOGRAMA



8 NORMATIVAS RELACIONADAS

- ✓ Norma de Órdenes de Servicio
- ✓ Procedimiento Generación de Ordenes de Servicio

9 PREVENCIÓN DE RIESGOS

ACTIVIDADES	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO (Pantalla de visualización, impresoras, copiadoras, postura de trabajo y ruido de oficina.)	<ul style="list-style-type: none"> - Carga mental - Iluminación inadecuada - Condiciones ambientales - Electricidad estática - Falta de ventilación - Riesgos de incendio - Uso incorrecto de mobiliarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Distancia y ángulo visual correcto - Iluminación uniforme , no directa entre 300 y 500 LUX - Evitar contraste de alumbramientos y reflejos - Mantener temperatura entre 19 y 25 grados Celsius - Descansos periódicos en exposiciones prolongadas - Utilizar mesas y sillas adecuadas
Ejecutar acciones indicadas en la Orden de Servicio (Acceso al lugar de trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> - Caída Mismo y/o distinto Nivel. - Cortes o lesiones en el cuerpo al pasar por cierros rurales - Golpeado por o contra objeto y/o herramientas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Examinar el entorno del trabajo, detectar obstáculos y/o desniveles. - Cada trabajador es responsable de mantener limpia y ordenada su zona de trabajo, en buen estado su equipamiento y elementos de protección individual. - Uso de EPI, descritos en el procedimiento. - Trabajo en equipo.
Retiro del lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Caída Mismo y/o distinto Nivel. - Cortes o lesiones en el cuerpo al pasar por cierros rurales - Accidentes de tránsito 	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar obstáculos y/o desniveles. - Uso de EPI, descritos en el procedimiento. - Trabajo en equipo. - Cumplir con el Reglamento y/o la Ley del Tránsito vigente.

EMERGENCIA

En caso de emergencia, se deberá proceder de acuerdo a lo indicado en el procedimiento DO-PR-GED-001-01 llamado "Procedimiento de actuación en caso de accidente laboral en terreno"

10 NOTIFICACIÓN DE REVISIONES

Versión	Fecha última revisión	Persona (as) Coordinador Equipo Revisión	Adecuación realizada/Justificación
N/A	N/A	N/A	N/A

Nota I: Las revisiones al documento serán realizadas a solicitud de los usuarios, cambios en las metodologías de los procesos o estructura y se validará anualmente su vigencia con los responsables, de acuerdo a lo establecido en la Norma Elaboración de Normativas.

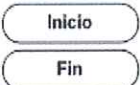





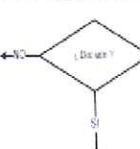
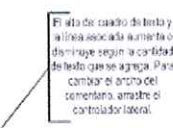

Nota II: La versión vigente es la establecida en el portal de Normas Edenorte.

Nota III: Cualquier aclaración y aprobación de criterio o lineamiento no especificado en este documento, debe remitirse a la Gerencia Técnica Comercial o a la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planificación y Control de Gestión.

11 ANEXOS

Anexo 1: Leyenda

LEYENDA

	Utilizado para iniciar el flujograma y para finalizar el mismo.		Conector de una actividad o decisión a otra "en una página diferente".		Conector de una actividad o decisión a otra "dentro de una misma página".
	Se indica la actividad del procedimiento.		Referencia a un procedimiento diferente al que se elabora.		Llenado de formulario, recibo o entrega del mismo.
	Indica la toma de decisión en una actividad.		Explicación de la actividad a detallar en caso de requerirse.		Cuando en la actividad se ejecuta un registro en el sistema.