

## PROCEDIMIENTO SUPERVISIÓN 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:

12-07-13

Firma:



Aprobado por:  
**Lic. Antonia Rojas Duran**

*Dirección Comercial*

En Fecha:

15/7/13

Firma:



## TEMARIO GENERAL

1	OBJETO .....	3
2	AMBITO .....	3
3	ALCANCE .....	3
4	GLOSARIO .....	3
5	GARANTIAS DE CALIDAD DEL PROCESO .....	4
6	DESARROLLO .....	4
	<b>Requisitos de entrada</b> .....	4
	6.1 Descripción de Actividades.....	5
	6.2 Restricciones de Acceso .....	7
7	FLUJOGRAMA.....	7
8	NORMATIVAS RELACIONADAS .....	8
9	PREVENCIÓN DE RIESGOS .....	8
10	NOTIFICACIÓN DE REVISIONES.....	9
11	ANEXOS .....	9

## 1 OBJETO

Describir la operativa a seguir para la supervisión de Órdenes de Servicio ejecutadas por la contrata tanto en el terreno como en los sistemas.

## 2 AMBITO

Será de aplicación en todos los Centros Técnicos.

## 3 ALCANCE

Este procedimiento se inicia cuando el Supervisor de Centro Técnico selecciona y coloca en tratamiento las O/S de Supervisión generadas en el sistema que serán supervisadas en el terreno durante el día y concluye cuando hace entrega de las ordenes al gestor de datos para el cierre de las mismas en el sistema y realiza un informe con los resultados obtenidos considerando las penalizaciones aplicar al Contratista en cuestión.

## 4 GLOSARIO

### *Orden de Servicio (O/S)*

Es un documento que se emite para realizar una acción concreta en una finca, suministro o punto de medida de la red determinado por el Centro Técnico de la Empresa o Brigadas Contratistas.

### *Resolución de Orden de Servicio*

Son las acciones realizadas en el terreno por las Brigadas Contratistas o propias de la empresa.

### *Actualización de Ordenes de Servicio*

Acción por la cual se ingresa en el sistema los cambios de estado de la orden de servicio.

### *Centro Técnico*

Unidad operativa responsable de la ejecución de las Órdenes de Servicio.

### *Contratistas*

Empresa concertada a las que se asigna la ejecución de trabajos u obras determinadas.

### *Acciones*

Es lo que indica la actividad que se realizará en el terreno.

### *Materiales*

Son los componentes técnicos utilizados por las brigadas para la ejecución de las o/s en el terreno, los cuales se encuentran asignados a cada unidad de acuerdo a las acciones a realizar.

## **5 GARANTIAS DE CALIDAD DEL PROCESO**

El gestor debe de digitar las órdenes de Supervisión trabajadas solo cuando le sean entregadas completas con todas las informaciones requeridas.

## **6 DESARROLLO**

### **Requisitos de entrada**

- ✓ Seleccionar aleatorio o direccionadamente las órdenes a supervisar los casos que lo amerite.
- ✓ Vehículo para traslado al terreno.



## 6.1 Descripción de Actividades

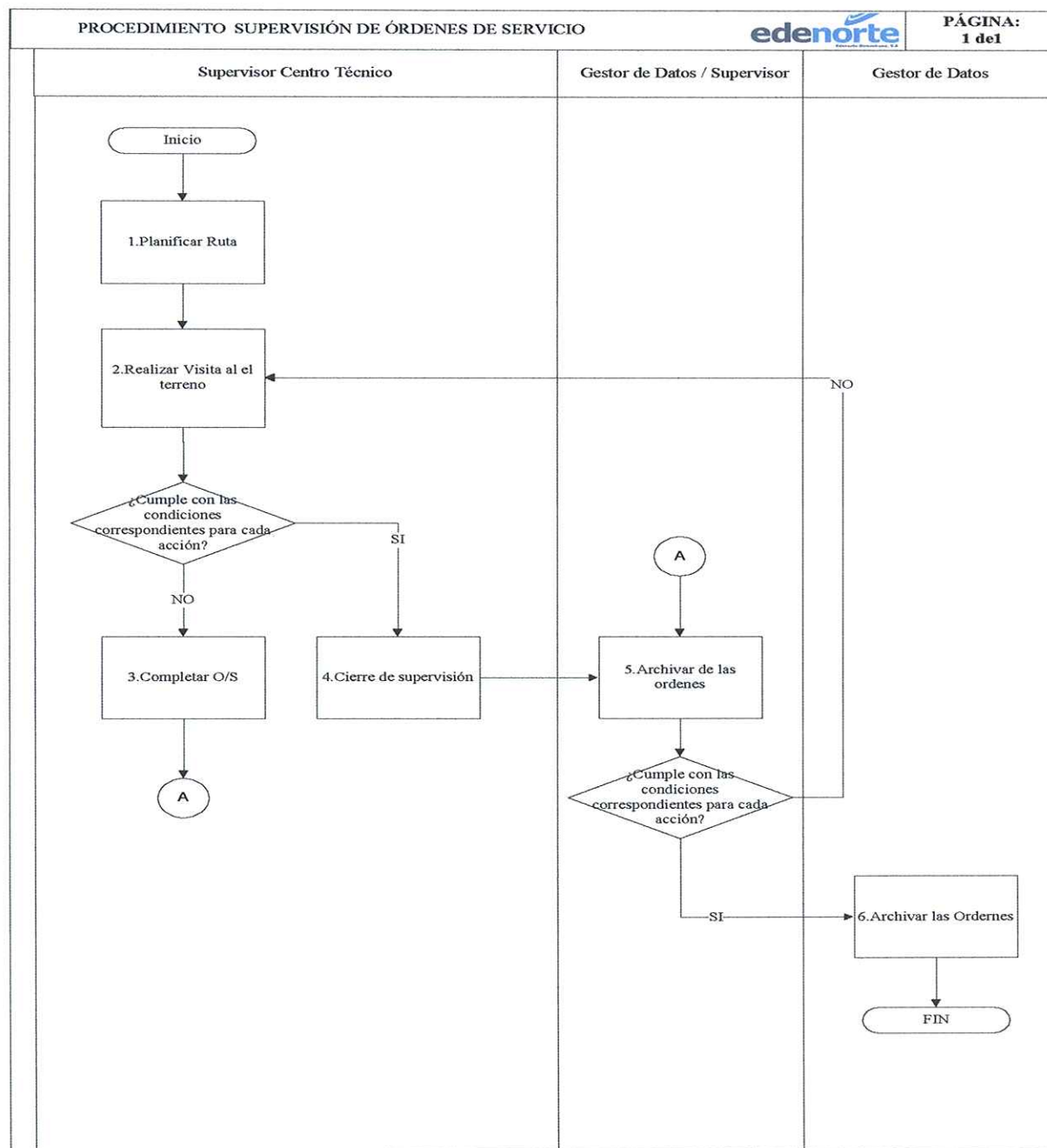
Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
1	Supervisor Centro Técnico	Planificar Ruta	<p>Considerar la ruta a seguir, tomar las órdenes con un máximo de antigüedad de dos días. Prepara los materiales de apoyo, (Planos BDI) en el sistema MDSIS o alguna información de la ubicación a la brigada que realizó la última acción en el terreno y completando el formulario de supervisión.</p> <p>Nota: Las órdenes de cortes preferiblemente deben de supervisarse el mismo día de haberse realizado.</p> <p>Continuar con el Paso 2</p>
2	Supervisor Centro Técnico	Realizar visita en el terreno	<p>Procederá con la verificación de un mínimo de 10 o/s diarias en el terreno considerando los datos necesarios de acuerdo a la acción.</p> <p><b>¿Cumple con las condiciones correspondientes para cada acción?</b></p> <p>SI Continuar con el Paso 4</p> <p>NO Continuar con el paso 3</p>
3	Supervisor Centro Técnico	Completar o/s	<p>Completará las o/s con todos los datos requeridos.</p> <p>Si en la supervisión la orden cumple con los parámetros entendidos como penalización procede a levantar la información y recopila lo necesario para completar el formulario de penalización y procede a entregar a Gestor de Datos para el Digitar la supervisión en la hoja electrónica.(Ver Procedimiento de penalización a la contrata)</p> <p>Ir al Paso 5</p>

Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
4	Supervisor Centro Técnico	Validar información	Validar la información obtenida en el terreno, completar los datos en caso de ser necesario y proceder a entregar las o/s supervisadas al gestor de datos en caso de no estar resuelta en el sistema  Continuar con el <b>Paso 5</b>
5	Gestor de Datos/Supervisor	Realizar el cierre de supervisión	Recibirá las órdenes de Supervisión trabajadas en el terreno confirmando los datos que en la misma fueron colocados considerando que cumpla con las condiciones correspondientes para cada acción. Procede con la digitación de la información en el sistema. <b>¿Cumple con las condiciones correspondientes en la acción?</b> SI, Continuar con el <b>Paso 6</b> NO, Volver al <b>paso 2</b>
6	Gestor de Datos	Archivar de las ordenes	Archivará el control de supervisión y de ser archivados por orden de día. <b>Fin de proceso</b>

## 6.2 Restricciones de Acceso

Encargado de Centro Técnico, Supervisor Centro Técnico y/o Dpto. Pérdidas y el gestor podrán cerrar en el sistema una o/s de supervisión.

## 7 FLUJOGRAMA





## 8 NORMATIVAS RELACIONADAS

- ✓ Norma de Ordenes de Servicio.

## 9 PREVENCIÓN DE RIESGOS

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



**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:** Planilla de supervisión de cortes, revisiones y re conexiones.

**Anexo 2:** Planilla de Supervisión de Ordenes de Servicios

**Anexo 3:** Planilla de control de Supervisión Diaria de Ordenes de servicio.

**Anexo 1:** Planilla de supervisión de cortes, revisiones y re conexiones.



**edenorte**  
Edenorte Dominicana, S.A.

**PLANILLA DE SUPERVISION DE CORTES, REVISIONES Y RECONEXIONES.**

FECHA

SUPERVISION DE CORTES Y REVISIONES					
	NIC	OS	Cortado	Desmantelado	No Ejecutado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

SUPERVISION DE RECONEXIONES					
	NIC	OS	Cortado	Desmantelado	Normalizado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

**OBSERVACIONES**


**SUPERVISOR DE ZONA**

Nota: No firmar con Rubrica

**Anexo 2: Planilla de Supervisión de Ordenes de Servicios**



PLANILLA DE SUPERVISION DE ORDENES DE SERVICIO

FECHA


N°	NIC	OS	Anomalia	Observación	N°	NIC	OS	Anomalia	Observación
1					21				
2					22				
3					23				
4					24				
5					25				
6					26				
7					27				
8					28				
9					29				
10					30				
11					31				
12					32				
13					33				
14					34				
15					35				
16					36				
17					37				
18					38				
19					39				
20					40				

\_\_\_\_\_  
SUPERVISOR DE ZONA

Nota: No firma con Rubricas



**Anexo 3:** Planilla de control de Supervisión Diaria de Ordenes de servicio.

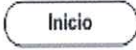




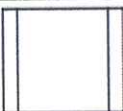
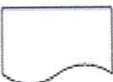
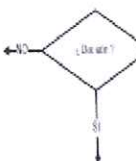
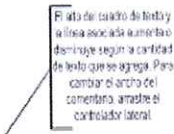



Edenorte Dominicana, S.A.

CONTROL DIARIO DE ORDENES DE SERVICIO  
SERVICIO TÉCNICO 2130

TÉCNICOS		ORDENES DE SERVICIO ENTREGADAS												ORDENES DE SERVICIO REALIZADAS												SIN A	TOTAL
FICHA	NOMBRE	550	555	559	501	522	599	717	427	808	104	511	520	TOTAL	550	555	559	501	522	599	717	427	808	104	511	520	
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0
														0													0

## Anexo 4: Leyenda

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