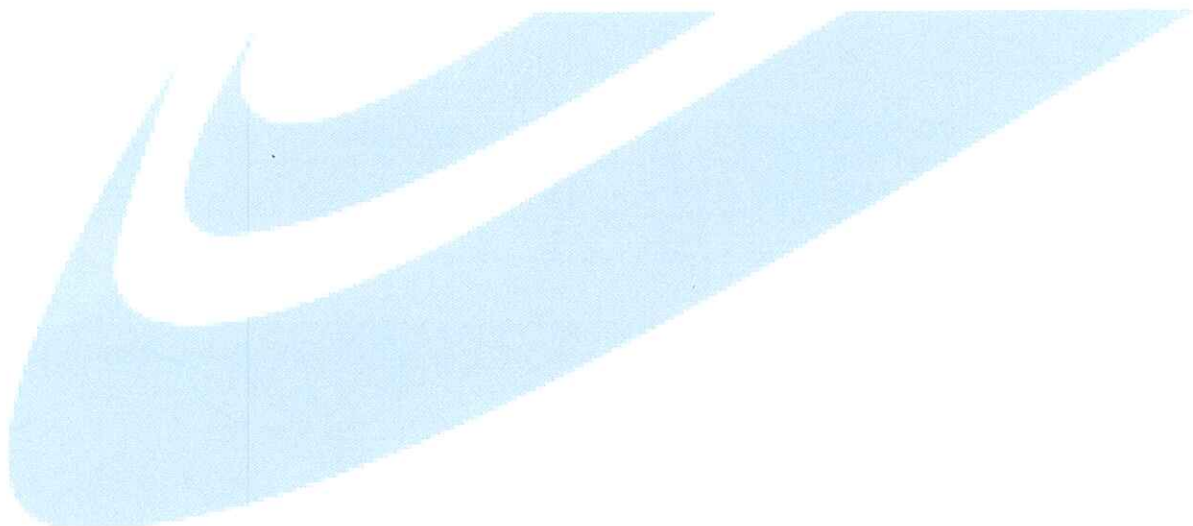


PROCEDIMIENTO PARA LA PENALIZACIÓN DE LAS CONTRATAS QUE EJECUTAN ORDEN DE SERVICIO

GESTIÓN COMERCIAL



Aprobado por:
Lic. Antonia Rojas

Dirección Comercial

En Fecha: 29/3/19

Firma: _____



Temario general

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	ÁMBITO	3
4	REQUISITOS DE ENTRADA	3
5	GARANTÍAS DEL PROCESO.....	3
6	DESARROLLO	4
7	RETRICCIONES	6
8	FLUJOGRAMA.....	6
9	DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS.....	7
9.1	Documentos Internos	7
9.2	Documentos Externos	7
9.3	Registros de calidad	7
9.4	Restricciones de acceso, control y archivo de la documentación	7
10	NOTIFICACIÓN DE REVISIONES Y CONSULTA	7
11	GLOSARIO.....	8
12	ANEXOS.....	8

1 OBJETIVO

Describir las actividades a realizar para penalizar a las contratas cuando incumplen con lo estipulado en los contratos vigentes.

2 ALCANCE

Este procedimiento se inicia cuando se detectan las anomalías en los trabajos realizados por la Contrata o incumplimientos de la misma al contrato y concluye con la validación de la información para la aplicación de la sanción monetaria o administrativa.

3 ÁMBITO

Será de aplicación en todos los Centros Técnicos de las Oficinas Comerciales donde estén laborando las brigadas de las contratas que ejecutan las Órdenes de Servicio en el terreno y la Gerencia Técnica Comercial (Coordinación de Ordenes de Servicio).

4 REQUISITOS DE ENTRADA

- Anomalía encontrada el terreno o inconsistencia entre lo ejecutado y registrado en el sistema Open SGC.

5 GARANTÍAS DEL PROCESO

- El Encargado Técnico Sector, será el responsable de enviar, mensualmente a la coordinación de Órdenes de Servicio, todas las penalizaciones aplicadas en su sector, incluyendo todos los soportes de cada penalización.
- En caso de que, en Inspecciones de Calidad realizadas por la coordinación de Órdenes de Servicio, supervisiones realizadas por el encargado Técnico Sector y/o en auditorías realizadas por la dirección de Auditoría Interna, se compruebe que en el momento de ejecutar la O/S, la brigada estuvo acompañada de algún Supervisor Comercial y/o del encargado del Centro Técnico o se compruebe que al momento de validar una OS de servicio en el sistema, antes que esta se cierre y pase por alto la cualquier irregularidad, se procederá a realizar la penalización de la Contrata y aplicaría las sanciones que indicadas en el Reglamento Interno de Trabajo.
- Cuando el Encargado de Servicio Técnico prepara el informe de las Órdenes de Servicio trabajadas por la Contrata, en el mismo debe especificar la cantidad y monto de las penalizaciones. Las penalizaciones a la contrata, serán descontadas de la facturación del mes actual, excluyendo las ordenes de servicio mal ejecutadas de las órdenes a pagar en sistema CEB o se aplicarían bajo notas de crédito correspondiente, estas acciones están descritas en la Planilla de Penalizaciones.
- El Enc. de Servicio Técnico Sector debe recibir escaneado desde los Centros Técnicos de las Oficinas Comerciales los expedientes, con todas las evidencias, para la penalización a fin de que los mismos sean validados y aplicados y este envía vía correo la respuesta al Enc. Técnico con copia a la Coordinación de Órdenes de Servicio.

6 DESARROLLO

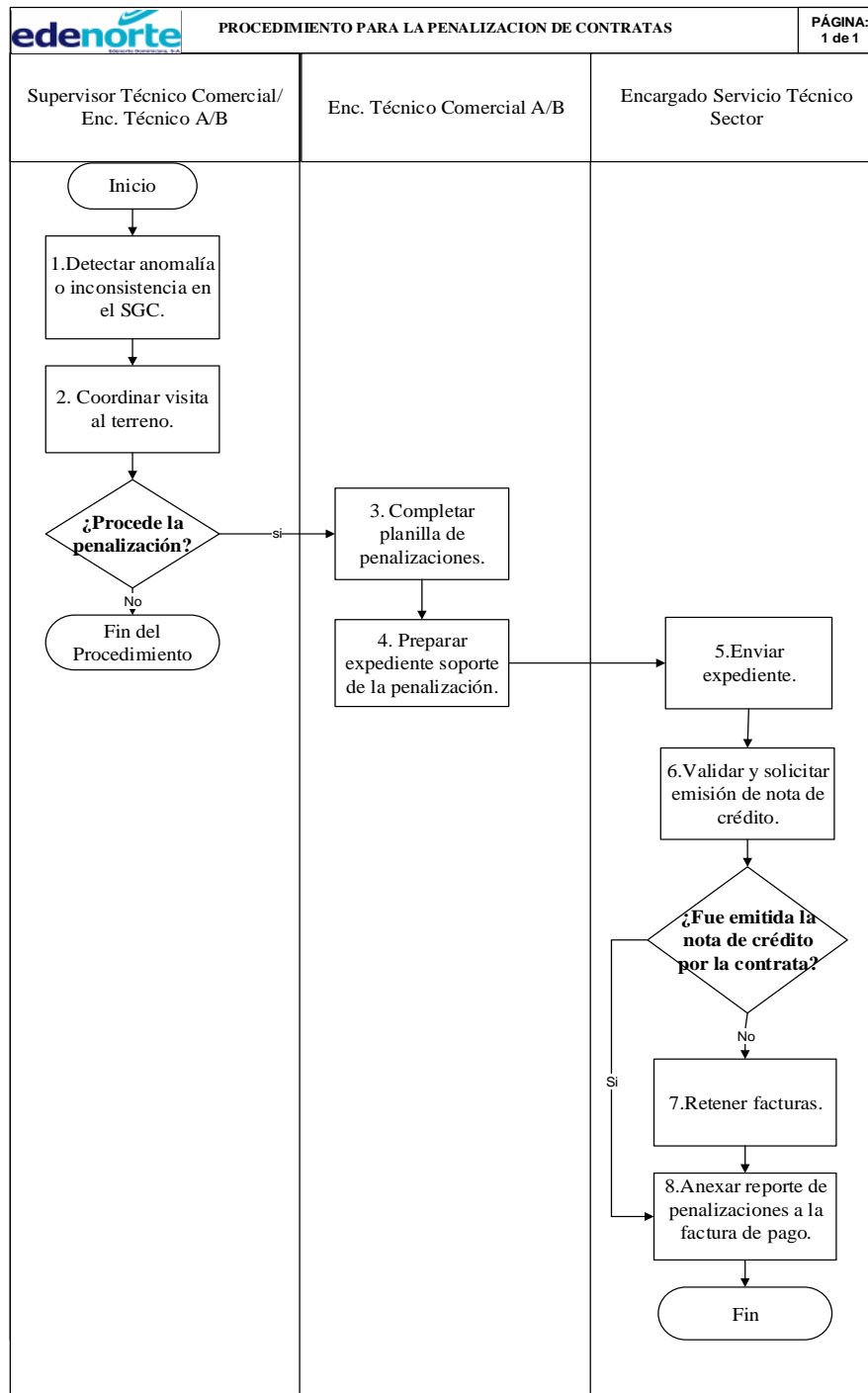
Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
1	Supervisor Técnico Comercial/ Enc. Técnico A/B	Detectar anomalía o inconsistencia en el OPEN.	<p>Detecta la anomalía en el terreno o identifica alguna inconsistencia entre lo ejecutado y registrado en el sistema Open SGC y procede a notificar vía correo a la contrata sobre la anomalía encontrada.</p> <p>___Continuar con el paso 2.</p>
2	Supervisor Técnico Comercial/ Enc. Técnico A/B	Coordinar visita al terreno.	<p>Coordina la visita al terreno en conjunto con personal de supervisión de la Contrata y verifica los casos que aplicarán para penalización, considerando que la misma debe ser firmada por el representante de la Contrata esté presente en dicha verificación; si el mismo no firma con validez de la penalización, se procede a colocar una nota haciendo referencia sobre la situación.</p> <p>¿Procede la penalización? Sí___ Continuar con el paso 3 No___ Fin del procedimiento.</p>
3	Enc. Técnico Comercial A/B	Completar planilla de penalizaciones.	<p>Completa la <i>Planilla de Penalizaciones</i> en base a la incidencia encontrada por el Supervisor y/o Enc. de Técnico (véase el anexo I) y luego selecciona la acción a seguir de acuerdo al tipo de inconsistencia encontrada y el monto a penalizar a la empresa contratista, según la tabla de penalización. (véase el anexo II).</p> <p>___Continuar con el paso 4</p>
4	Enc. Técnico Comercial A/B	Preparar expediente soporte de la penalización.	<p>Prepara el expediente de la penalización a la contrata, el cual deberá contar con los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tipo y número de o/s, ■ Planilla de penalización, ■ o/s de Supervisión y/o documento que refleje la falta de la empresa contratista.

Paso	Responsable	Acción/ Actividad	Descripción / Paso
			<ul style="list-style-type: none"> Correos de notificación a la empresa contratista. Evidencias gráficas, en caso de que apliquen. <p>___ Continuar con el paso 5</p> <p>Nota: El expediente debe ser guardado y custodiado por el Encargado Técnico correspondiente.</p>
5	Enc. Técnico Comercial A/B	Enviar expediente.	<p>Envía, vía correo, los expedientes escaneados de la penalización al Enc. de Servicio Técnico Sector, incluyendo las penalizaciones que no serán tomadas en consideración describiendo el motivo.</p> <p>___ Continuar con el paso 6</p>
6	Encargado Servicio Técnico Sector	Validar y solicitar emisión de nota de crédito.	<p>Valida la información recibida y solicita a la empresa contratista la emisión de la nota de crédito, en dicha nota de crédito se debe indicar cuál factura es la afectada y a qué número de comprobante fiscal pertenece.</p> <p>¿Fue emitida la nota de crédito por la contrata? Si ___ Ir al paso 8. No ___ Continuar con el paso 7</p>
7	Encargado Servicio Técnico Sector	Retener facturas	<p>Procede a retener las facturas hasta que la empresa contratista no realice la nota de crédito de la penalización y sea remitida al Encargado Técnico Sector.</p> <p>___ Volver al paso 6.</p>
11	Encargado Servicio Técnico Sector	Anexar reporte de penalizaciones a la factura de pago.	<p>Anexa el reporte de las penalizaciones la nota de crédito emitida por el contratista y remite el mismo envía al Enc. Administrativo para su tratamiento con la Gerencia de Contabilidad.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>

7 RETRICCIONES

- En caso de que la falta de la contrata sea por mal llenado en sistemas de las OS, se aplicaría la penalización correspondiente, descrita en la Planilla de Penalizaciones véase anexo I

8 FLUJOGRAMA



9 DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS

9.1 Documentos Internos

- Norma de Ordenes de Servicio

9.2 Documentos Externos

- Este documento no contiene documentos externos.

9.3 Registros de calidad

- Formulario de control de penalizaciones a la Contrata
- Planilla de supervisión de Orden de Servicio
- Reporte de penalizaciones

9.4 Restricciones de acceso, control y archivo de la documentación

- 9.4.1 El acceso a los documentos físicos y electrónicos derivados de esta norma, estarán limitados a personal autorizado, considerando los niveles de accesos correspondientes a las funciones y responsabilidades de los diferentes involucrados.
- 9.4.2 Las aplicaciones de sistemas tecnológicos, deberán generar de forma automática y secuencial, un número correlativo de referencias para las transacciones correspondientes.
- 9.4.3 Todo documento físico y electrónico que se relacione al cumplimiento de esta norma deberá estar debidamente archivado y custodiado el Encargado Técnico.

10 NOTIFICACIÓN DE REVISIONES Y CONSULTA

Versión	Fecha última revisión	Persona (as) coordinador equipo revisión	Adecuación realizada/justificación
1	20/01/2016	DP&CG	Ver documento 1711-34
2	21/11/2017	DP&CG	Ver documento 1903-04
3	28/03/2019	DP&CG	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 de acuerdo a necesidad su vigencia con los responsables, de acuerdo a lo establecido en la norma para ejecución del proceso de documentación (normas y procedimientos).

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.

Nota IV: Los puestos presentes son los establecidos en la estructura actual (febrero 2019), cualquier cambio de nombre de puesto o funciones a partir de esta fecha sustituir en este procedimiento por el puesto equivalente.

11 GLOSARIO

Anomalías

Irregularidad, anormalidad o falta de adecuación a lo que es habitual. En este caso diferencias en el trabajo realizado por las Contratas, es decir, aquellas actividades que incumplan con las normas y procedimientos de la Empresa o las expuestas en el contrato de actividades. Las anomalías se pueden identificar de las siguientes formas:

- Las que encuentran confidencialmente cualquier unidad de la Empresa.
- Las que encuentran los supervisores individualmente.
- Las que encuentran los supervisores junto a las contratas.

Centro Técnico

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

Contratista (contrata)

Empresa Concertada por EDENORTE a la que se asigna la ejecución de trabajos u obras determinadas.

Penalización

Imposición de una pena, sanción o castigo.

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, determinada por el Servicio Técnico de la Empresa o Brigada Contratista.

Factura Contrata

Es un documento en el cual se detallan las acciones realizada por la empresa contratista haciendo exigencia del pago de los servicios realizados.

Expediente

Es el conjunto de acciones y documentos que se requieren para solicitar, tramitar, aprobar y ejecutar una penalización. Desde el momento que se detecta la anomalía hasta que se descuenta el monto por este concepto.

Falta grave

Son aquellas anomalías provocadas por la Contrata, que afectan negativamente el normal funcionamiento de la operativa diaria de la Empresa (Ver tipos de faltas en la tabla de penalización).

12 ANEXOS

Anexo I: Reporte de Penalizaciones

Anexo II: Tabla de Penalización a la Contrata.

Anexo III: Formulario de Control de Penalizaciones Contrata en Sector

Anexo I:

REPORTE DE PENALIZACIONES

Nombre de Brigada: **Juan Perez** Nombre Contrata: **COCCIA**Centro Técnico: **2130- SANTIAGO**Fecha: **5/4/2018**Sector: **Santiago**ÁREA PENALIZADORA **CORTES Y DESMANTELAMIENTOS**

CONCEPTO O SITUACIÓN PENALIZABLE

Daños a PDA

PENALIZACION

LA ENTIDAD CONTRATANTE Se verá Obligado a pagar el daño del equipo ocasionado y en caso de que sea mutilado debera de ser reemplazado en buenas condiciones.

TRABAJOS AFECTADOS


COMENTARIOS

Enc. CENTRO TECNICO

RESPONSABLE CONTRATA

Nota : al momento de realizar el reporte de las penalizaciones a este reporte se le debe anexar los documentos de soporte correspondiente. (o/s, informe anomalías, informe lectura, hoja de ruta, etc..)

Anexo II:
Tabla de Penalización Contrata

 ANEXO 2 TABLA PENALIZACIONES		
CONCEPTO O SITUACIÓN PENALIZABLE	PENALIZACIÓN	TRABAJOS AFECTADOS
Realización de trabajos sin la correspondiente uniformidad e identificación (Carnet)	Multa de 2.000 RD\$ a la contrata por cada caso detectado Aplicación acción disciplinaria Fase 1 al empleado y supervisor brigada.	Realización de cualquier trabajo para la Distribuidora
Reportar O/S como realizada en el terreno y comprobarse que no es cierto	Descuento en facturación mensual del total de trabajos realizados por dicha brigada durante ese mes Aplicar acción disciplinaria Fase 3 a la brigada. Multa de 2.000 RD\$ a la contrata	Cualquier tipo de O/S
Realización de trabajos sin la calidad exigida y contrarios a la norma de instalaciones	Multa de 2.000 RD\$ a la contrata por cada trabajo mal realizado Aplicación acción disciplinaria Fase 1 a la brigada y al supervisor.	Cualquier tipo de O/S realizado por Brigadas de Contrata (Dobles) Cualquier tipo de O/S realizado por Brigadas de Contrata (Dobles)
Incremento de 1 Día del Plazo Medio de Resolución de las O/S respecto a mes anterior	Descuento de 1.000 RD\$ por cada 150 O/S pendientes de la Oficina en la Facturación Mensual	Índice Plazo Medio Resolución O/S de la BDG, Sin sistema Cobros (Cortes)
Incremento de 1 Día antigüedad de las O/S respecto a mes anterior	Descuento de 1.000 RD\$ por cada 150 O/S pendientes de la Oficina en la Facturación Mensual	Índice Antigüedad O/S de la BDG, Sin sistema Cobros (Cortes)
Participación de la Brigada de Contrata en Fraudes (Por acción u omisión)	Descuento en facturación mensual del total de trabajos realizados por dicha brigada durante ese mes Aplicar acción disciplinaria Fase 3 a la brigada. Multa de 20.000 RD\$ a la contrata	
Retraso en aportar el equipamiento correspondiente a Brigadas	Multa de 2.000 RD\$ por cada día de retraso en aportar el personal, la herramienta total o el vehículo	Trabajos realizados por Brigadas o/s
Pérdida o manejo inadecuado de Sellos, Medidores y conductores (cables) asignados para la resolución de las O/S	Aplicar acción disciplinaria Fase 3 a la brigada que pierda o tenga un uso inadecuado de estos materiales. Multa de 5.000.00 RD\$ a la contrata por cada caso detectado.	Cualquier tipo de o/s o trabajo realizado.
Reiterada colocación errónea de datos en las O/s por parte de los Brigadistas (mas de 10 ocasiones/Mes)	Aplicación acción disciplinaria Fase 2 al Capataz o Responsable de la brigada y Fase 1 Sup. Multa de 1.000.00 RD\$ a la contrata por cada brigadista. Multa de 1.000 RD\$ a la contrata por cada error cometido	Cualquier tipo de O/S
Daños materiales en perjuicio de bienes de EDENORTE o TERCEROS por una incorrecta conexión o instalación	Pago evaluación de costos de equipos/materiales afectados EDENORTE Traspaso de la penalización que nos aplique la SIE en caso de TERCEROS Aplicación acción disciplinaria Fase 1 Brigada.	Cualquier tipo de o/s

Acciones disciplinarias:
Fase 1: Seguimiento por tres meses
Fase 2: Seguimiento por seis meses
Fase 3: Cancelación Empleado (Aplica también por acumulación)

Anexo III

Formulario de Control de Penalizaciones Contrata en Sector

[illegible]

No. 1903-04

De acuerdo a la Norma Ejecución Proceso de Documentación DPCG-N-0001, en su acápite 4.1 Solicitud de Elaboración o Actualización, las modificaciones realizadas fueron las siguientes:

1. Versión	2. Código	3. Nombre
03	DC-PR-0061	PROCEDIMIENTO PARA LA PENALIZACIÓN DE LAS CONTRATAS QUE EJECUTAN ORDEN DE SERVICIO
4. Justificación General		
<ul style="list-style-type: none"> Eliminar los conceptos procedimentales. Actualización de posiciones en base a la estructura actual. 		
5. Equipo Participante en Revisión		
<ul style="list-style-type: none"> Leonessy Martínez – DC Katherine Noesi – DP&CG Jonathan Martinez - DC 		
6. Cuadro de Modificaciones		
Anterior	Adecuación Realizada/Agregado	Justificación
<p>Acápites 6- Paso 3</p> <p>Prepara el expediente de la penalización a la contrata, el cual deberá contar según el caso con los siguientes soportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Impreso de la Orden de Servicio. 2) Reporte de penalización que recoja el proceso completo, indicando el tipo de penalización, el monto a descontar, el concepto, etc. (véase el anexo 1) 3) Planilla de Supervisión. 4) Mapa de la BDI. 5) Correos y/o cartas (en casos específicos). 6) Todos los elementos que sirva como prueba (firma de testigos, materiales involucrados, etc.) 7) Fotos de las anomalías. 	<p>Acápites 6-Paso 4</p> <p>Prepara el expediente de la penalización a la contrata, el cual deberá contar según el caso con los siguientes soportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Impreso de la Orden de Servicio. 2) Reporte de penalización que recoja el proceso completo, indicando el tipo de penalización, el monto a descontar, el concepto, etc. (véase el anexo 1) 3) Planilla de Supervisión. 4) Mapa de la BDI. 5) Correos y/o cartas (en casos específicos). 6) Todos los elementos que sirva como prueba (firma de testigos, materiales involucrados, etc.) 7) Fotos de las anomalías. 	<p>Fueron actualizados los documentos que deberá contener el expediente para las penalizaciones.</p>

7. Criterios agregados	Justificación
<p>Acápito 5</p> <p>Todos los casos en los cuales, el cliente se vea afectado por la falta del servicio de energía, por la Contrata no asistirle con alguna reconexión y se le haya generado Orden Servicio (TO823 cliente sin energía) para normalizarle, la contrata será penalizada por la reconexión dejada de realizar y no se le pagará a la Contrata la orden de servicio que se le generó a través de la reclamación del cliente.</p>	<p>Fueron establecidos nuevos controles en el proceso de penalización.</p>
<p>Acápito 5</p> <p>El Encargado Técnico Sector, será el responsable de enviar, mensualmente a la coordinación de Órdenes de Servicio, todas las penalizaciones aplicadas en su sector, incluyendo todos los soportes de cada penalización.</p>	<p>Fueron asignadas nuevas responsabilidades al Encargado Técnico Sector.</p>
<p>Acápito 5</p> <p>Cuando el Encargado de Servicio Técnico prepara el informe de las Órdenes de Servicio trabajadas por la Contrata, en el mismo debe especificar la cantidad y monto de las penalizaciones. Las penalizaciones a la contrata, serán descontadas de la facturación del mes actual, excluyendo las ordenes de servicio mal ejecutadas de las órdenes a pagar en sistema CEB o se aplicarían bajo notas de crédito correspondiente, estas acciones están descritas en la Planilla de <u>Penalizaciones</u>.</p>	<p>Fueron asignadas nuevas responsabilidades al Encargado Técnico Sector.</p>
8. Criterios Eliminados	Justificación
<p>Acápito 5</p> <p>El Enc. de Corte y Reconexión de la Gerencia Técnica Comercial, es el responsable de recibir el <u>Formulario de Control de Penalizaciones Contrata en Sector</u>, (véase el anexo III) y registrar las penalizaciones aplicadas a cada contrata y anexarla a su expediente.</p>	<p>Actualmente no se está realizado esta actividad, ya que el proceso esta automatizado vía sistema.</p>

**DC-PR-0061- PROCEDIMIENTO PARA LA PENALIZACIÓN DE LAS
CONTRATAS QUE EJECUTAN ORDEN DE SERVICIO**

Certificada por:

Ing. Gustavo Martínez

Dirección de Planificación & Control de Gestión

En Fecha: 29/3/19

Firma: [Firma]



Revisado Por

Ing. Leonessy Martinez
Gerencia Técnico Comercial

En Fecha: 29/3/19

Firma: [Firma]



Validado Por

Ing. Alberto Torres
Gerencia Técnico Comercial

En Fecha: [Firma]

Firma: 29/3/19

