

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y
ATENCIÓN DE PQR DE LA EMPRESA
INGENIERÍA, IMPORTACIONES Y
SOLUCIONES ENERGÉTICAS S. DE R.L. (IISE)**

**SOLUCIONES
ENERGÉTICAS
IISE**




Revisión: 0

Julio 2017

ELABORADO POR: OSMAN ORDOÑEZ

APROBADO POR: SIMMONS GOUGH



	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR DE INGENIERÍA, IMPORTACIONES Y SOLUCIONES ENERGÉTICAS (IISE).</p> <p>Introducción</p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>CAPÍTULO 1</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Pag. 1</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

1.1 INTRODUCCIÓN

1.1.1 OBJETIVO DEL MANUAL

- a) El objetivo de este Manual Técnico es constituirse como el documento base en el Sistema de Gestión Técnica de la empresa en relación al SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR. Está estructurado en capítulos.
- b) En la Portada del Manual, figura el cargo y la firma de las personas encargadas de su elaboración, revisión y aprobación. Asimismo, en la portada aparece identificado el documento mediante el tipo de documento y el título del mismo, el registro de revisiones del documento, el tipo de copia controlada o no controlada, número de copia y el destinatario de la misma.
- c) En el encabezado de los capítulos del Manual figura el logotipo de IISE., tipo de documento, título del documento, código del documento, la versión actualizada, la fecha efectiva, anulación del anterior y el paginado del documento.


1.1.2 CONTROL DE EDICIONES

La Gerencia de IISE, será responsable de monitorear la actualización y distribución de este manual.

Además, tendrá la facultad de establecer y modificar las políticas del proceso de distribución de manuales.

La Gerencia de IISE será responsable de distribuir el manual y mantener actualizado su listado de distribución. Así como, mantener un registro de esta última.

1.1.3 PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DEL MANUAL Y SUS REVISIONES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR DE INGENIERÍA, IMPORTACIONES Y SOLUCIONES ENERGÉTICAS (IISE). Introducción	CÓDIGO: IISE- OT - 001	CAPÍTULO 1
		Revisión: 0	Pag. 2
		Fecha: 15-07-17	

Este manual está elaborado con el fin de brindar ayuda informativa inmediata a todo aquel que lo requiera y de la manera más práctica posible de acuerdo a los procedimientos establecidos en el mismo.

1.1.4 DISEÑO DEL MANUAL

El diseño del manual consiste en dos partes: Encabezado y Contenido.

El encabezado del manual está dividido en tres columnas informativas que consisten en lo siguiente:

1. Columna 1 (Primer columna de izquierda a derecha): Brinda el logotipo de la empresa.
2. Columna 2 (Segunda Columna de Izquierda a derecha): Brinda el nombre del manual y el nombre del Capítulo al que se refiere.
3. Columna 3 (Tercera Columna de Izquierda a derecha): Brinda el Código del Manual, el Número de la Revisión Vigente y la Fecha de la Última Revisión.
4. Columna 4 (Cuarta Columna de Izquierda a derecha): Brinda información sobre el Número del Capítulo y el Numero de Pagina.

1.1.5 MANEJO DE LAS REVISIONES


Cuando una revisión es emitida en el contenido escrito del manual, una línea a lo largo del margen izquierdo del texto identificara el contenido corregido o agregado.

Ejemplo:


El texto actual es solamente para efectos de brindar un ejemplo al párrafo anterior.

Toda revisión se actualiza en el encabezado (Columna 3: Segunda columna de izquierda a derecha) de cada página, con su número y fecha de revisión, sin afectar el resto del manual.

Se podrán verificar la efectividad de las páginas contenidas en el manual en el listado de páginas efectivas de este manual.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR DE INGENIERÍA, IMPORTACIONES Y SOLUCIONES ENERGÉTICAS (IISE).</p> <p>Introducción</p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>CAPÍTULO 1</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Pag. 4</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

INTENCIONALMENTE EN BLANCO


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 1
		Fecha: 15-07-17	

1) GENERALIDADES:

a) PRODUCTO:	ORDENES DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR (11 ACTIVIDADES).
b) CATEGORIA:	SERVICIOS ASOCIADOS CON LA ATENCIÓN DE ORDENES DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR.
c) ACTIVIDADES ESPECIFICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Suspensión aérea en poste en red de baja tensión 2) Suspensión en base 3) Suspensión en mufa 4) Suspensión en media tensión con retiro de portafusibles 5) Suspensión aérea en red de baja tensión con retiro de acometida 6) Reconexión en poste en red de baja tensión 7) Reconexión en base 8) Reconexión en Media Tensión con Instalación de portafusibles 9) Reconexión del servicio con instalación de acometida 10) Reconexión en mufa 11) Otras Actividades: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Suspensión aérea con retiro de acometida</i> b. <i>Toma de relectura, inspeccion PQR, verificacion de datos</i> c. <i>Visitas Fallidas</i>

2) ANTECEDENTES:

La presente ficha técnica se elaboró en base a propuestas técnicas específicas y basados en las resoluciones emitidas por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 2
		Fecha: 15-07-17	

3) OBJETIVO:

Normalizar el servicio a ofrecer a la EMPRESA HONDUREÑA DE ENERGÍA ELECTRICA (ENEE) y cumplir con cada una de sus Especificaciones Técnicas en cada Orden de Servicio (OS) una vez adjudicado un contrato según políticas de la institución.

4) ÁREA DE INTERVENCIÓN:

El área de intervención para la prestación del servicio determinada por la EMPRESA HONDUREÑA DE ENERGÍA ELECTRICA (ENEE) de la siguiente forma: “área de cobertura del objeto de este proceso es todo el territorio del sector asignado a nivel nacional de la República de Honduras, exceptuando Islas de la Bahía y Gracias a Dios. Para efectos operativos, el mencionado territorio se divide en 11 sectores geográficos.”

5) ATRIBUTOS ESPECÍFICOS:

a. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Los servicios de atención de órdenes de servicio de corte y reconexión del suministro (SCR) de energía eléctrica, y gestión a las órdenes de servicio quejas peticiones y reclamos (PQR) Livianas. Con el fin de atender los cortes a los suministros con mora, gestionando así el cumplimiento del pago e indicador del recaudo de EMPRESA HONDUREÑA DE ENERGÍA ELECTRICA (ENEE). Garantizar de manera oportuna cumpliendo con los plazos medios de resolución de las ordenes de reconexión al suministro una vez este haya realizado su pago en el sistema. Cumplir con la atención de las ordenes de servicio de acuerdo con los requerimientos en ventanilla de los clientes, generados por medio de una PQR sean de atención a:

- Inspecciones al suministro
- Verificación de datos de su cuenta
- Tomas de relectura
- Baja o Desconexión del suministro.


Para la red de distribución de energía eléctrica y control de perdidas en la República de Honduras, salvo los departamentos de Islas de la Bahía y Gracias a Dios.

METODOLOGÍA:

b. ACTIVIDADES QUE INCLUYEN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El trabajo se realiza por zona, sector y ruta de acuerdo a la distribución que para el efecto la entidad contratante determinará.

Los servicios se realizan de acuerdo a la factibilidad en el momento de gestión, por tanto la entidad definirá el tipo de servicio a ser ejecutado.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 3</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

6) PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A REALIZAR:


- De acuerdo al cronograma de actividades, la entidad contratante emite las Ordenes de Servicio, según el plan correspondiente.
- Se revisa el listado de Ordenes de Servicio a las 6:00 am y se distribuye y organiza los trabajos por cuadrilla con las cargas laborales, de modo que se realicen las actividades del día.
- El personal a cargo (Cuadrillas) llega al sitio indicado en la orden de servicio y actúa de acuerdo a lo que corresponda con cada actividad programada (Ver descripción por actividad).
- El procedimiento se continúa realizando de lunes a domingo, incluido festivos, en el horario 07:00 horas a las 24:00 horas.

a. DESCRIPCIÓN POR ACTIVIDAD:

NOTA: Todas las actividades, sin excepción deben ser efectuadas en absoluta observancia de los procedimientos descritos en el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA INGENIERÍA, IMPORTACIONES Y SOLUCIONES ENERGÉTICAS S. DE R.L. (IISE)”

i. SUSPENSIÓN AÉREA EN POSTE EN RED DE BAJA TENSIÓN:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste (No hay retiro de acometida), dejando el extremo terminal de la acometida enrollado a la misma.
- Instalación de sello de suspensión en el extremo de la acometida en el poste.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 4</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: actividad equivalente a la denominada: Cortes en Poste.

ii. SUSPENSIÓN EN BASE:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados.
- Retiro de sello de conexión.
- Retiro aro de seguridad (si aplica).
- Apertura de la tapadera de la base del medidor (si aplica).
- Retiro del medidor.
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en la bornera, encintando el extremo terminal de la acometida y dejándola dentro de la base del medidor.
- Colocación del medidor.
- Cierre de la tapadera de la base (si aplica).
- Colocación de aro de seguridad (si aplica).
- Instalación de sello de suspensión (identifica que el servicio fue suspendido).
- En el caso de tablero de medidores, la interrupción del servicio se hará retirando o aislando los cables que conectan al medidor con la protección.
- Registro del material retirado y entrega de éste de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 5
		Fecha: 15-07-17	

- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.
INFORMACIÓN ADICIONAL: actividad equivalente a la denominada: Cortes en Base.


iii. **SUSPENSIÓN EN MUFA:**

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados.
- Interrupción del servicio mediante la desconexión de los conductores de la acometida (fases) en la mufa (No hay retiro de acometida), dejando el extremo terminal de la acometida enrollado a la misma.
- Instalación de sello de suspensión en el extremo de la acometida en la mufa.
- Foto de la actividad realizada.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la posible irregularidad (Si Aplica).
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A

iv. **SUSPENSIÓN EN MEDIA TENSIÓN CON RETIRO DE PORTAFUSIBLES:**

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 6</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

- Coordinar telefónicamente con el Centro de Operación de Distribución (COD) la acción a ejecutar (maniobra a ejecutar sobre la red de distribución)
- Solicitar al cliente la desconexión de su carga para efectuar la suspensión.
- Apertura y retiro de porta fusibles.
- Rotulación de los portafusibles. Los portafusibles quedan en custodia del Contratista y deben ser empleados en la reconexión del mismo suministro una vez se genera la reconexión.
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).
- Para la suspensión del servicio de media tensión o apertura de transformadores se debe aplicar el procedimiento dispuesto por el área de distribución para apertura de transformadores de distribución.
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: Equivalente a actividad denominada: RETIRO DE MEDIDOR, ARO, BORNES

v. SUSPENSIÓN AÉREA EN RED DE BAJA TENSIÓN CON RETIRO DE ACOMETIDA:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados.
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida en el poste.
- Retiro de sello de conexión.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 7</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

- Retiro aro de seguridad (si aplica).
- Apertura de la tapadera de la base del medidor (si aplica).
- Retiro del medidor.
- Desconexión del cable de acometida en la bornera.
- Retiro del cable de acometida y rotulado con la clave del suministro.
- Colocación del medidor.
- Cierre de la tapadera de la base la base del medidor (si aplica).
- Colocación de aro de seguridad (si aplica).
- Instalación de sello de suspensión (identifica que el servicio fue suspendido).
- Registro del material retirado y entrega de éste de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Esta suspensión tiene validez solo si se realiza el retiro completo de la acometida.
- La acometida retirada debe ser almacenada en su bodega.
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: actividad equivalente a la denominada: Cortes con Retiro de Acometida.

vi. RECONEXIÓN EN POSTE EN RED DE BAJA TENSIÓN:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Apertura de la tapadera de la base de medidor (si aplica).
- Retiro de aro de seguridad (si aplica).
- Retiro de sello de suspensión.
- Identificación de fase(s) y neutro.
- La reconexión se ejecutará conectando primero el neutro y después las fases. Se deben utilizar conectores.
- Verificación de conexionado, marcha en vacío y sentido de giro del medidor.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 8</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).
- Colocación sello de conexión
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: actividad equivalente a la denominada: Reconexion en poste.

vii. RECONEXIÓN EN BASE:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados.
- Retiro de sello de suspensión.
- Apertura de la tapadera de la base del medidor.
- Identificación de fase(s) y neutro.
- Conexión del cable de acometida (fases y neutro) en la bornera. Conectando primero el neutro y después las fases.
- Verificación de conexionado, marcha en vacío y sentido de giro del medidor.
- Sellado tapa bornera o aro.
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad
- Colocación sello de conexión.
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 9
		Fecha: 15-07-17	

- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A.


viii. RECONEXIÓN EN MEDIA TENSIÓN CON INSTALACIÓN DE PORTAFUSIBLES:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Instalación de los portafusibles (los retirados durante la suspensión).
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A.

ix. RECONEXIÓN DEL SERVICIO CON INSTALACIÓN DE ACOMETIDA:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados.
- Retiro de sello de conexión.
- Retiro aro de seguridad (si aplica).
- Apertura de la tapadera de la base (si aplica).
- Retiro del medidor.
- Conexión del cable de acometida en la bornera.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 10</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

- Instalación y conexión de acometida en poste. Se conecta primero el neutro y después las fases (se utilizan conectores).
- Colocación del medidor.
- Verificación de conexionado, marcha en vacío y sentido de giro del medidor.
- Cierre de la tapadera de la base la base del medidor (si aplica).
- Colocación de aro de seguridad (si aplica).
- Instalación de sello de conexión.
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada.
- Registro del material retirado y entrega de éste de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad.
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A.

x. RECONEXIÓN EN MUFA:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados.
- Retiro de sellos de suspensión.
- Identificación de fase (s) y neutro.
- Conexión del cable de cometida en mufa conectando primero el neutro y después las fases.
- Verificación de conexionado, marcha en vacío y sentido de giro de medidor.
- Foto de la actividad realizadas.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad.
- Diligenciamiento de acta de reconexión
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 11</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	


- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A.

xi. OTRAS ACTIVIDADES:

1. SUSPENSIÓN AÉREA CON RETIRO DE ACOMETIDA:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Verificación de la información del suministro (clave, No. del medidor, dirección, datos del cliente, desocupado, habitado, etc.).
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste.
- Instalación de sello de suspensión en el extremo de la acometida en el poste.
- Retiro de acometida en el poste.
- Retiro de sello de conexión.
- Retiro aro de seguridad (si aplica).
- Apertura de la tapadera de la base del medidor (si aplica).
- Retiro del medidor.
- Desconexión del cable de acometida en la bornera.
- Retiro del cable de acometida y rotulado con la clave del suministro.
- Colocación del medidor.
- Cierre de la tapadera de la base la base del medidor (si aplica).
- Colocación de aro de seguridad (si aplica).
- Instalación de sello de suspensión (identifica que el servicio fue suspendido).
- Registro del material retirado y entrega de éste de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Esta suspensión tiene validez solo si se realiza el retiro completo de la acometida.
- La acometida retirada debe ser almacenada en su bodega.
- Limpieza del sitio de trabajo.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 12</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo a las indicaciones de ENEE.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de Corte y Reconexión.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A


2. TOMA DE RELECTURA, INSPECCION PQR, VERIFICACION DE DATOS:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Registro de la relectura, inspeccion PQR, verificacion de datos y sellos encontrados.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).
- Limpieza del sitio de trabajo.
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Diligenciamiento de Acta de relectura, inspeccion PQR, verificacion de datos.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A

3. VISITAS FALLIDAS:

- Llegar al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad.
- Informar al cliente o usuario o su representante la acción a ejecutar.
- Evaluación o detección de posibles irregularidades evidentes.
- Fotos soporte de la irregularidad (si aplica).


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 13
		Fecha: 15-07-17	

- Diligenciamiento de Acta de Visitas Fallidas.
- Informar de manera inmediata el servicio realizado, a través del medio de comunicación (teléfono, palm, radio).
- Tomar fotografía digital del servicio realizado, este archivo debe ser subido a la nube informática, codificado con el número de suministro y fecha de ejecución.
- Actualización de la orden de servicio en la herramienta de movilidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL: N/A.

7) OTRAS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Para la ejecución de sus actividades deberá cumplir con los términos de seguridad industrial, ropa de trabajo y la identificación respectiva, que garantice la adecuada identificación.
- Enviar un informe diario, semanal y mensual de los servicios ejecutados y las novedades detectadas en medio físico y/o por medios electrónicos, de acuerdo a lo solicitado por la entidad contratante.
- Realizar inspecciones generales e identificar las características anormales. Cualquier anomalía del estado del servicio se debe informar como "novedad", verificar el nombre del titular y su número de cédula de identidad.
- Firmar una carta de compromiso para capacitar al personal operativo en el procedimiento de la actividad que va desempeñar, además en el conocimiento de las diferentes zonas y sectores en que va efectuar el trabajo, previo al inicio de la ejecución de la orden de compra. La entidad contratante realizará la evaluación
- de dichos conocimientos de forma oportuna. Personal o miembro del equipo de trabajo que no pase la evaluación deberá ser nuevamente capacitado al que se le genere la orden de compra y reevaluado por la entidad contratante si así lo requiere, sino pasa en la nueva evaluación no será considerado apto y deberá ser reemplazado de inmediato con otra persona de igual o mejor competencias.
- De ser el caso, adquirir o alquilar el software que requiera (compatible para transferencia de datos en el Sistema utilizado por la entidad contratante) para poder ejecutar los trabajos solicitados por la entidad contratante).
- Entregar los números telefónicos y de contacto de todo su personal a la entidad contratante ante cualquier eventualidad.
- El proveedor deberá cuidar la imagen de la entidad contratante, así como su imagen corporativa, individual o asociativa.
- Contar con los locales y oficinas cercanos a la zona de gestión.
- De ser el caso contar con más de una bodega para el almacenamiento de los materiales que se retiraron, con sus respectivas seguridades.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 14
		Fecha: 15-07-17	


8) CAPACIDAD PRODUCTIVA:

La capacidad mínima diaria de prestación de los servicios es:

Capacidad Productiva Mínima por Actividad				
n.	Actividad	Capacidad Productiva Mínima Mensual (*)	Capacidad Productiva Mínima Diaria (*) TODAS LAS CUADRILLAS	Capacidad Productiva Mínima Diaria (*) POR CUADRILLA
1	Cortes en Poste (misma que Suspensión aérea en poste en red de baja tensión)	2,809	120	1.5
2	Cortes en Base (misma que Suspensión en base)	20,919	890	10.9
3	Cortes con Retiro de Acometida (misma que Suspensión aérea en red de baja tensión con retiro de acometida)	426	18	0.2
4	Visitas Fallidas	1,138	48	0.6
5	Toma de relectura, inspección PQR, verificación de datos	1,006	43	0.5
6	Retiro de medidor, aro, bornes	538	23	0.3
7	Suspensión aérea con retiro de acometida	472	20	0.2
8	Reconexión en poste (misma que Reconexión en poste en red de baja tensión)	2,528	108	1.3
9	Reconexión en Base	18,827	801	9.8
10	Reconexión con Instalación de Acometida	383	16	0.2
Promedio		49,046	2,087	25.5

Nota: *Las cantidades señaladas en la columna “Capacidad Productiva Diaria” está calculada para una cuadrilla conformada por dos (2) personas: un jefe (Bachiller Técnico o Técnico electricista titulado del INFOP) y un ayudante (perfil técnico, puede ser empírico) a realizar un promedio de 25 actividades combinadas diarias en promedio de la siguiente forma:

Demanda Estimada por Actividad		
n.	Actividad	% de Demanda Diaria Esperada por Actividad
1	Cortes en Poste (misma que Suspensión aérea en poste en red de baja tensión)	5.7%
2	Cortes en Base (misma que Suspensión en base)	42.7%
3	Cortes con Retiro de Acometida (misma que Suspensión aérea en red de baja tensión con retiro de acometida)	0.9%
4	Visitas Fallidas	2.3%
5	Toma de relectura, inspección PQR, verificación de datos	2.1%
6	Retiro de medidor, aro, bornes	1.1%
7	Suspensión aérea con retiro de acometida	1.0%
8	Reconexión en poste (misma que Reconexión en poste en red de baja tensión)	5.2%
9	Reconexión en Base	38.4%
10	Reconexión con Instalación de Acometida	0.8%
Total		100.0%

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 15
		Fecha: 15-07-17	

9) ZONIFICACION DE LA LAS CUADRILLAS:


Zonificación de Cuadrillas de Acuerdo a Demanda

Centro Técnico	SECTOR	Cant. de Ordenes Aprox. Mes	% de Trabajo Aprox. Mes	Numero de Cuadrillas Asignadas por Zona/Sector
Centro-Sur	TEGUCIGALPA	11,581	23.6%	20
	CHOLUTECA	4,197	8.6%	7
	COMAYAGUA	4,738	9.7%	8
	DANLI	2,068	4.2%	3
	JUTICALPA	2,331	4.8%	4
Nor-Occidente y Litoral	SAN PEDRO SULA	10,820	22.1%	19
	SANTA ROSA	3,217	6.6%	5
	SANTA CRUZ	2,080	4.2%	3
	EL PROGRESO	2,645	5.4%	4
	LA CEIBA	2,786	5.7%	5
	TOCOA	2,583	5.3%	4
Total		49,046	100.0%	82

10) ESTRUCTURA Y COMPOSICION DEL PERSONAL:


a. FUNCIONES MINIMAS DEL PERSONAL:

- i. **Gerente del contrato:** Representante legal y responsable ante la empresa ENEE y encargado del cumplimiento de todos los lineamientos y pautas establecidas en el contrato.
- ii. **Responsable Centro Técnico (sectores):** Velar por el correcto diligenciamiento del trabajo asignado teniendo en cuenta criterios de antigüedad de Ordenes de Servicio. Garantizar la correcta supervisión de las cuadrillas con sus inspecciones completas, identificando desviaciones en el proceso. Cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora sobre las no conformidades aplicadas a las Ordenes de Servicio ejecutadas y el desempeño de la cuadrilla. Presentar informes mensuales de control de calidad y supervisión. Realizar la preliquidación y conciliación de las ordenes de servicio sujetas a pago en factura.
- iii. **Supervisores:** Aplicar las directrices establecidas por los responsables de Centro Técnico. Asignar el trabajo de acuerdo con las prioridades establecidas en el plan de atención de Ordenes de

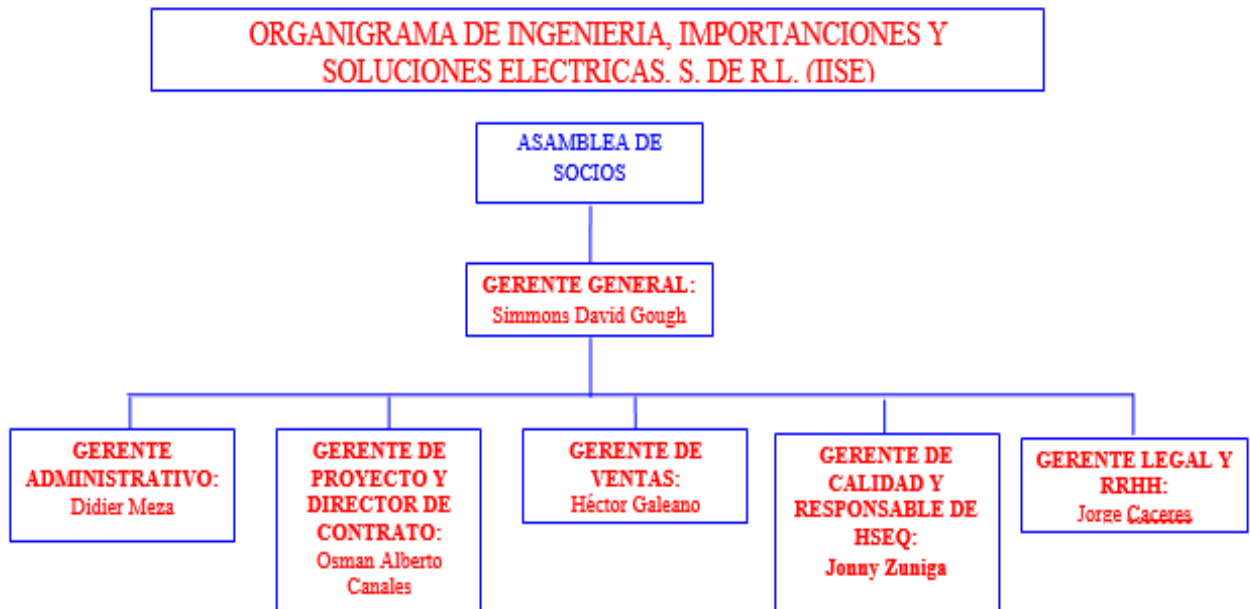
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 16</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	


Corte y Reconexión y de PQR Livianas, así como validar las herramientas, el Elementos de Protección Personal y el material entregado a cada cuadrilla. Auditoria en campo de las ordenes de servicio en programación a las cuadrillas. Verificar la correcta aplicación de la política de normalización de clientes de medida directa y el correcto reporte de los materiales asignados a cada cuadrilla. Diligenciar hallazgos encontrados en las auditorias en los formatos establecidos por el contratista para tal fin. Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial, cumplimiento de la imagen corporativa de la cuadrilla, presentación personal de los técnicos de las cuadrillas y la documentación de reglamento de tránsito, el buen uso, limpieza y orden de los vehículos utilizados.

- iv. **Analistas:** Verificar la documentación soporte diligenciada y en la ejecución de las ordenes de servicio asignadas. Garantizar la correcta ruta optima en la programación de las ordenes de servicio de acuerdo con los planes u asignaciones establecidas por la ENEE. Registrar las observaciones dadas a las cuadrillas para asegurar un trabajo correcto y efectivo. Realizar análisis de causas de No Conformidades, reportar por medio de informe al Supervisor de las cuadrillas, para retroalimentar al personal de las acciones de mejora a realizar, realizar informe de las visitas fallidas con sus justificaciones.
- v. **Cuadrillas:** Ejecutar las ordenes de servicio asignadas de acuerdo con los alcances definidos, realizar ejecución de reconexiones en campo de acuerdo con lo generado después del informe de cortes. Actualizar y llenar correctamente la información de la ejecución del corte y/o la reconexión en el acta. Elaborar los archivos con sus respectivos controles de envió para la entrega al centro técnico de ENEE y así esta proceda a ingresarlos al área de gestión documental. Actualizar e ingresar la información del trabajo realizado en campo con el sistema de movilidad asignado por la ENEE.

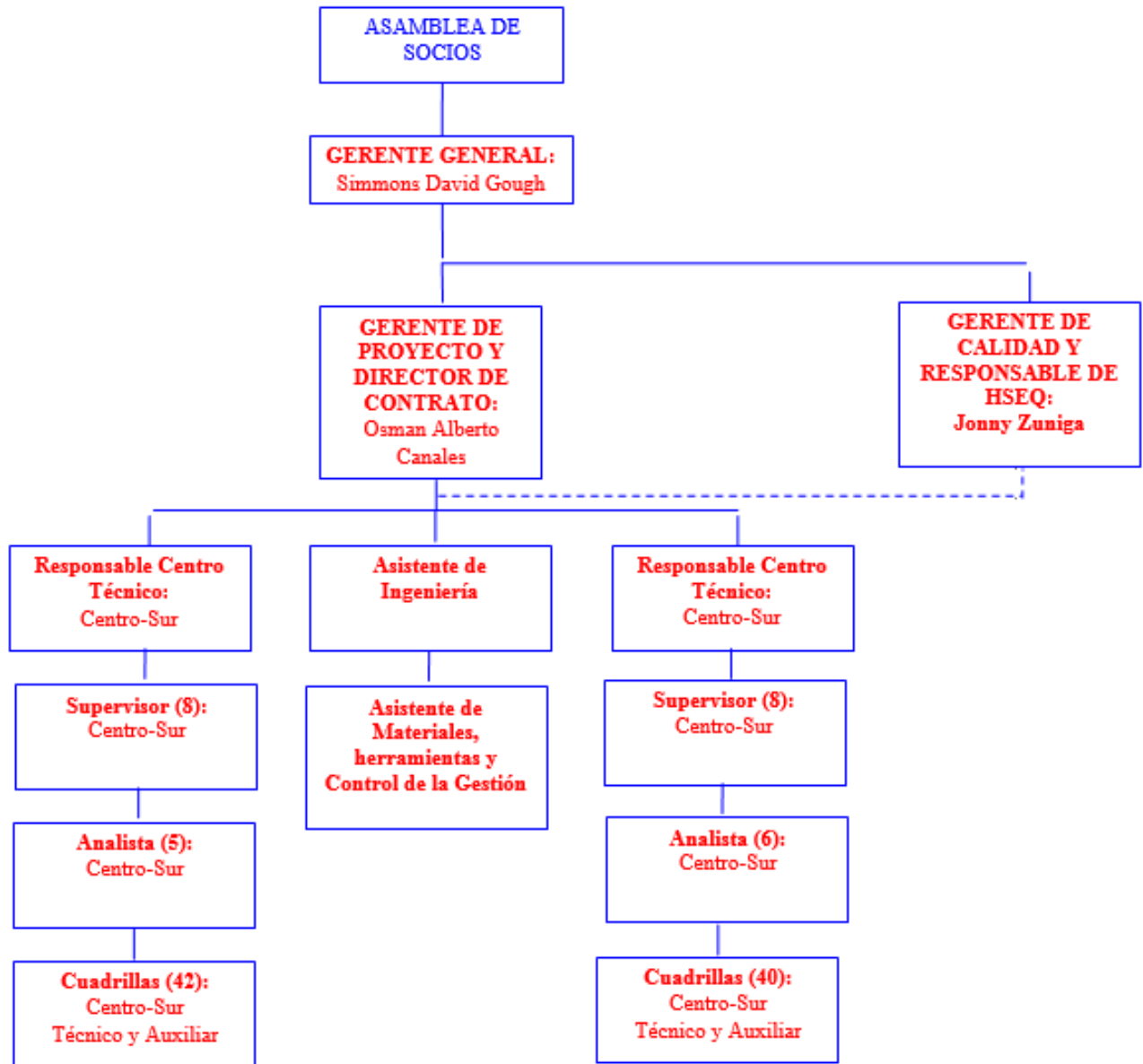
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 17
		Fecha: 15-07-17	


b. ORGANIGRAMA GENERAL:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 18
		Fecha: 15-07-17	

c. ORGANIGRAMA DEL CONTRATO:



	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE).</p> <p><i>Manual Técnico</i></p>	<p>CÓDIGO: IISE- OT - 001</p>	<p>Capítulo 2</p>
		<p>Revisión: 0</p>	<p>Página 19</p>
		<p>Fecha: 15-07-17</p>	

11) UNIFORMES/ROPA DE TRABAJO/ EQUIPO DE PROTECCIÓN:

a. EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL MINIMO:

Se utilizara a cabalidad como minimo el equipo que indique el Contratante según su Matriz elementos EPP por cargo; incluyendo minimamente:

- Casco industrial de producción nacional según normativa aceptable.
- Gafas de protección eléctrica.
- Guantes de protección eléctrica para baja tensión
- chaleco reflectivo
- Zapatos de protección dieléctrica.
- Buzos o camisas mangas largas con cintas reflectivas y pantalón de tela índigo de producción nacional.
- Carnet de Identificación, donde debe constar nombre del operario y foto actualizada; y, nombre del proveedor (persona natural o jurídica).

b. MAQUINARIA Y EQUIPOS:

Se provvera los equipos y herramientas mínimas para la prestación del servicio. La entidad contratante podrá verificar la disponibilidad de los mismos, para la correcta ejecución de los servicios.

c. EQUIPO MINIMO:

- Conos de Seguridad.
- Escaleras de extensión de fibra de vidrio al menos 32" con extensión que cumpla con norma ANSI A-14.
- Escaleras de gallo al menos 1.5 metros que cumpla con norma ANSI A-14.
- Lámparas portátiles a pilas
- Llaves de media vuelta aislada
- Maletas portaherramientas
- Cinturones de Seguridad
- Tablet de 7 pulgadas o celular con sistema operativo que soporte el software entregado por la entidad contratante.
- Computador o laptop que permita la transmisión de datos
- Servicio de Internet
- Impresora

d. VEHÍCULOS:

1 vehículo por cada CUADRILLA adecuadamente equipado de acuerdo a las especificaciones del Contratante.


e. INSUMOS/MATERIALES:

Stickers o sellos provistos por la entidad contratante para el corte o reconexión del servicio.

f. HERRAMIENTAS:

Las previstas por la Entidad Contratante según siguiente listado:

	SCR	INSPECCION
TIPO DE HERRAMIENTA	CANTIDAD	CANTIDAD
Alicate de 9" Aislado 1000 V	1	
Caja de Herramientas mínimo 51x20x20 cm	1	
Celular con cámara fotográfica de min 5 MP, con Android 5.0 o superior, 2 GB de memoria RAM y mínimo 4 núcleos. Plan mínimo 1 GB (Exclusivo para la aplicación). Pantalla 4,5" o Superior. Con Bluetooth.	1	1
Cinta métrica (30 ó 50 m)	1	
Corta frío o Alicata Corte Diagonal 8"	1	1
Cuchilla liniero	1	1
Cuerda de servicio de 30m	1	
Juego de Destornilladores Aislados (1000 V)	1	
Linterna de Mano o Cabeza	1	1
Cizalla corta cable 18	1	
Probador de fase BT	1	1
Pinza Voltiamperimétrica (Exactitud <2%)	1	1
Escalera Dieléctrica de dos cuerpos 32ft con lazo de polipropileno de 1/2" X 30 m	1	
Escalera Dieléctrica de un cuerpo 8ft	1	
Conos de Seguridad 70 cm	4	
Cinta de Seguridad para Demarcar	20m	
Impermeable	2	2
Botas dieléctricas con puntera dieléctrica (Pares)	2	2
Casco Dieléctrico	2	2
Dotación de trabajo (camisa y jeans)	2	2
Guantes de cuero tipo Ingeniero (Pares)	2	2
Guantes dieléctricos de 600 V	1	
Monogafas de seguridad	2	2
Arnes multipropósito, dielectrico cruzado de 4 puntos con faja Certificado	1	
Línea de vida vertical de 16 mm con contrapeso. Certificada	1	
Freno o descendedor compatible con la cuerda. Certificado	1	
Mosqueton mínimo de 22,5 Knewton	1	
Tie off dieléctrico y regulable. Certificado	1	
Línea de posicionamiento. Certificada	1	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 21
		Fecha: 15-07-17	

12) CRONOGRAMA:

Plazos promedio de entrega de cada producto, contados a partir de la fecha que recibirían la Orden de Compra de parte de ENEE (DIAS).

Cronograma de Actividades (Plazos promedio de entrega de productos)							
n.	Actividad	Info de Referencia			Plazos promedio de entrega de cada producto, contados a partir de la fecha que recibirían la Orden de Compra de parte de EEH (DIAS)		
		Cant. Aprox. Mes	Cant. Aprox. Día	Cant. Aprox. Día/Cuadrilla	Se recibe Orden de Servicio	Se revisa el listado de Ordenes de Servicio	Se llega al sitio con los equipos, herramientas, vehículos, equipos de seguridad y se desarrolla la Actividad
1	Cortes en Poste (misma que Suspensión aérea en poste en red de baja tensión)	2,809	120	1.5			5.0
2	Cortes en Base (misma que Suspensión en base)	20,919	890	10.9			5.0
3	Cortes con Retiro de Acometida (misma que Suspensión aérea en red de baja tensión con retiro de acometida)	426	18	0.2			5.0
4	Visitas Fallidas	1,138	48	0.6			1.0
5	Toma de relectura, inspección PQR, verificación de datos	1,006	43	0.5			2.0
6	Retiro de medidor, aro, bornes	538	23	0.3			2.0
7	Suspensión aérea con retiro de acometida	472	20	0.2			5.0
8	Reconexión en poste (misma que Reconexión en poste en red de baja tensión)	2,528	108	1.3			1.0
9	Reconexión en Base	18,827	801	9.8			1.0
10	Reconexión con Instalación de Acometida	383	16	0.2			2.0
	Promedio	49,046	2,087	25			2.9


13) SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (S&SO):

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO) de INGENIERÍA, IMPORTACIONES Y SOLUCIONES ENERGÉTICAS S. DE R.L. (IISE) abarca a todas las actividades y operaciones que desarrolle la empresa como parte de su negocio, desde la importación de bienes y mercancías hasta la prestación de servicios de ingeniería en todas las ramas y/u orientaciones (Civil, Mecánica, Eléctrica, Química, Ambiental, Etc.). Es decir, que, a través de su personal gerencial, auxiliar y técnico, IISE identificará peligros y gestionará los riesgos de la seguridad operacional en todas las actividades y operaciones que desarrolle.

14) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad en Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE) está enfocada a aumentar la satisfacción de sus clientes y a atender las expectativas de otras partes interesadas. Teniendo en cuenta el alto nivel de exigencia solicitado por ellos, estamos convencidos de que esta premisa fundamental es la única garantía y a su vez la promotora de una rentabilidad continua.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SERVICIO CORTE Y RECONEXIÓN Y ATENCIÓN DE PQR Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE). <i>Manual Técnico</i>	CÓDIGO: IISE- OT - 001	Capítulo 2
		Revisión: 0	Página 22
		Fecha: 15-07-17	

Para desarrollar esta Política, la Gerencia y el Equipo Directivo de Ingeniería, Importaciones y Soluciones Energéticas (IISE) asumen los siguientes compromisos:

- Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente, así como promover la mejora continua de su eficacia.
- Asegurar que se establecen y revisan periódicamente Objetivos de Calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización.
- Cumplir con los requisitos especificados por nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios relacionados con los productos.
- Planificar y facilitar los recursos necesarios en cuanto a medios de producción, control e instalaciones, así como en materia de recursos humanos, incluyendo su competencia y formación necesarias.
- Promover y desarrollar acciones de mejora continua de nuestros procesos y productos.