	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	


PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

DIRECCION DE ORGANIZACION
 Y METODOS
 PROCEDIMIENTO APROBADO
 MEDIANTE
 RESOLUCIÓN GENERAL:
GG-843-2018

Elaborado por:
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

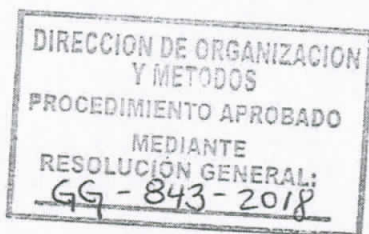
Validado por:



 GOBIERNO DE HONDURAS EMPRESA NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA ENEE	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	


Contenido

PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	3
PROPÓSITO	3
ALCANCE	3
PERSONAL QUE INTERVIENE	3
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
NORMATIVA	4
POLÍTICAS	4
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	5
DIAGRAMA DE FLUJO	11



Elaborado por:
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Validado por:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	

PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

PROPÓSITO

Brindar una solución efectiva a las solicitudes de reparación del alumbrado público, a la vez ofrecer un mantenimiento constante que ayude a garantizar un buen servicio al usuario final.

ALCANCE

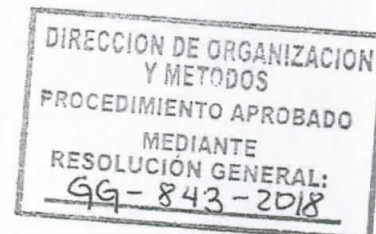
El procedimiento es llevado a cabo en las oficinas de la Gerencia de Distribución en la Unidad de Alumbrado público.

PERSONAL QUE INTERVIENE

- Consumidor o Abonado
- Jefe de la Unidad de Alumbrado Publico
- Jefe del Departamento de Ingeniería de Distribución
- Personal Técnico de la Unidad de Alumbrado Publico
- Digitalizador de la Unidad de alumbrado Publico
- Asistente Técnico de la Unidad de Alumbrado Publico
- Operador de Call Center de la Unidad de Alumbrado Publico
- Servicios Administrativo
- Almacén

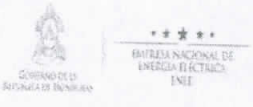
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **UAP:** Unidad de Alumbrado Publico
- **UAPCS:** Unidad de Alumbrado Público Centro Sur
- **OT:** Orden de trabajo



Elaborado por:
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Validado por:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	

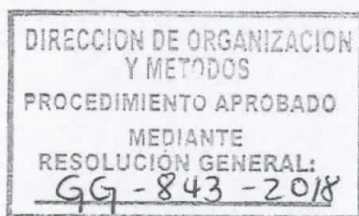
- **DO&M:** Dirección de Organización y Métodos
- **SERVICIO:** La disponibilidad de potencia y energía eléctricas de parte de la empresa en el punto de entrega para su utilización por parte del consumidor
- **CONSUMIDOR O ABONADO:** Cualquier persona, natural o jurídica, a quien la empresa de distribución le suministre el servicio de energía eléctrica.
- **ACTA DE VALIDACIÓN:** Documento en el cual se valida el diseño del procedimiento recomendando a la DO&M continuar con la legalización del Manual de Procesos y Procedimientos.

NORMATIVA

1. Ley de Contratación del Estado


POLÍTICAS

1. Toda solicitud que ingresa para la Reparación y Mantenimiento del Alumbrado Público, debe llevar un número correlativo.
2. Toda solicitud que ingresa para la Reparación y Mantenimiento del Alumbrado Público, debe clasificarse por zonas.
3. Las órdenes de trabajo (O/T) ejecutada en la Reparación y Mantenimiento del Alumbrado Público, debe concluir con el cierre de las mismas, donde se detalla la cantidad de lámparas reparadas y materiales utilizados, en un tiempo máximo de 5 días.
4. Se da prioridad a las solicitudes para la Reparación y Mantenimiento del Alumbrado Público de la tercera edad.
5. El tiempo máximo de respuesta a una solicitud de Reparación y Mantenimiento del Alumbrado Público es de 45 días.



Elaborado por:
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Validado por:

 GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS ENTREGA NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA ENEE	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1. Solicitud de reparación y mantenimiento de alumbrado público.	1.1 Solicita la Reparación de Alumbrado Público; la solicitud puede ser de forma presencial en las oficinas de Alumbrado Público de la ENEE o el cliente puede llamar a los siguientes teléfonos: Centro Sur Tegucigalpa: 2232-3687, 2232-8000, 2232-8100, Extensión 2674; para Noroccidente: 2556-6402, 2556-7272 para Litoral Atlántico: 2441-2635, 2441-2423. 1.2 Se cuenta con un formato llamado: "Formulario de Solicitud de Alumbrado Público", en el cual se solicita: <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales del cliente, • Número de poste (si se tiene), • Croquis y cualquier información que ayude a su fácil ubicación, • Especificar el tipo de anomalía, • Cantidad de focos dañados, • Enunciar la vía por la cual ingresó el Formulario, • Asignar un Número de solicitud denominada Orden de Trabajo (O.T.) que debe ser correlativo, el formulario es completado por el empleado que recibe la llamada y formaliza la solicitud del cliente en el formato de 	Consumidor o abondo	1 hora

Elaborado por:
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
 PROCEDIMIENTO APROBADO
 MEDIANTE
 RESOLUCIÓN GENERAL
 GG-843-2018

Validado por:



 MINISTERIO DE ENERGÍA Y HIDROCARBUROS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	


	"Formulario de Solicitud de Alumbrado Público".		
2. Programación de la solicitud	<p>2.1 Con el número de solicitud hace una programación de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas en el orden correlativo establecido y la ubicación de las mismas, con esto (se forman las rutas de trabajo y la asignación de trabajo respectivo). En la actualidad el Oficinista Técnico lleva un control de ruta en una página de Excel con el propósito de dar respuesta al que la solicita de la ruta en la que se encuentra la solicitud, o no se encuentra en ruta.</p> <p>2.2 En el caso de no contar con los materiales indicados para ofrecer solución a la reparación, se explica al cliente que no se cuenta en el momento con los materiales requeridos, se ofrece un numero de solicitud (sirve para que el cliente verifique el estado de la solicitud), y se le pide un compás de espera de 60 a 90 días, debido a que la situación se sujeta al suministro, el cual será proporcionado por la administración (Servicios Administrativos).</p>	Oficinista Técnico	2 horas
3. Clasificación de solicitud	3.1 Clasifica las solicitudes de acuerdo a las rutas establecidas por zonas	Asistente Técnico de la Unidad de	1 hora

Elaborado por:
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
 PROCEDIMIENTO APROBADO
 MÉTODOS MEDIANTE
 RESOLUCIÓN GENERAL:
GG-843-2018

Validado por:



 GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS	***** EMPRESA NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA ENEE	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
		PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	

	<p>geográficas; las rutas pueden ser asignadas al Líder de la Cuadrilla por el Jefe de Alumbrado Público y el Asistente Técnico.</p> <p>3.2 Los parámetros de tiempo en ofrecer respuesta a una solicitud dependen del clima, acceso, ubicación, tráfico, manifestaciones etc. (10 a 15 días Tegucigalpa y alrededores, 16 a 45 días fuera de la ciudad pero cercana como Valle de Ángeles, Ojojona, etc.).</p> <p>3.3 Actualmente la Unidad de Alumbrado Público cuenta con doce (12) cuadrillas: Tres (3) canasta y el resto son equipos de técnicos con carro pequeño tipo Pick-Up.</p>	Alumbrado Publico	
4. Asignación de materiales	<p>4.1 Asigna a las cuadrillas los materiales necesarios para dar respuesta a las O/T (Ordenes de Trabajo); una vez asignada la ruta, el Técnico la revisa y al mismo tiempo verifica los insumos (Combustibles).</p> <p>4.2 De no existir insumos y materiales (En la bodega interna de Distribución) se hace una requisición que se envía almacén para que le sean facilitados los materiales.</p>	Asistente Técnico de la Unidad de Alumbrado Publico	2 horas
5. Ejecución de Orden de Trabajo	<p>5.1 Si se atiende la orden de trabajo (O/T), los técnicos de las cuadrillas asignadas realizan las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anotan los materiales utilizados, los anotan en la misma solicitud "Formulario de Solicitud de Alumbrado Público" (para realizar 	Personal Técnico	10 horas

Elaborado por:

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DIRECCION DE ORGANIZACION Y METODOS

PROCEDIMIENTO APROBADO

RESOLUCION GENERAL:

GG-843-2018

Validado por:





ENTREESA NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA ENH

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRUBICIÓN
PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO
PÚBLICO

UAPCS-158-01
VERSIÓN-01
FECHA: 30-01-2018


el descargo)
• El técnico entrega la O/T al Asistente Técnico. Cotejar: El Asistente Técnico asigna la O.T. al Digitalizador para que llene la ficha con los mismos datos que aparecen en la solicitud "Formulario de Solicitud de Alumbrado Público" una ficha (respaldo) o "Tabla de Descargo de Materiales" dando de baja la O.T. asignando un número correlativo (este documento se contabiliza y es el que alimenta el informe final mensual).
• El Digitalizador filtra y llena un formulario de actualización de lámparas.
• Existen otros formularios:
✓ Formulario de Materiales Cargo y Descargo.
✓ Formulario de Actualización de Lámparas:
❖ Por Tipo de Lámpara y Potencia de la Lámpara, que tipo de trabajo se realizó:(Reparada; Repotenciada y 3.- Proyectada.)
❖ Numero de Postes o Medidor Contiguo.
5.2 Si no se atiende la orden de trabajo, los técnicos de las cuadrillas asignadas expresan los siguientes motivos.
• Por falta de tiempo, entonces se atiende a primera hora el

Elaborado por: DIRECCION DE ORGANIZACION Y METODOS
PROCEDIMIENTO APROBADO
RESOLUCION GENERAL: GG-843-2018

Validado por:



Handwritten signature and date

 GOBIERNO DE HONDURAS	***** ENTREGA NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA ENEE	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
		PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	

	<p>siguiente día.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala accesibilidad (calle peatonal, calle en pavimentación, mala ubicación en el croquis, barrio seguro, cliente no contesta), se reprograma y coordina con el cliente una nueva visita hasta que proporcione una mejor información o referencia del lugar a ser atendido. • Falta de logística disponible en ese momento; flota vehicular, combustible, canastas en mal estado. 		
6. Elaboración de Informe	6.1 Elabora un informe mensual de "Luminarias Reparadas" que entrega al Jefe del Departamento de Ingeniería de Distribución (Se da un margen de 3 a 6 días del mes subsiguiente).	Jefe de la Unidad de Alumbrado Público	40 horas
7. Monitoreo y seguimiento	7.1 Realiza el monitoreo y seguimiento, se realizan llamadas aleatoriamente para verificar la correcta ejecución de la reparación (se mide el grado de satisfacción del cliente, el comportamiento de los técnicos y la atención recibida). Las Órdenes de Trabajo se archivan por mes, en orden correlativo, para que el Operador Telefonista llame y elabore una Tabla en Excel "cliente satisfecho o no satisfecho". De no estar satisfecho nuestro cliente, expresa sus motivos al momento de recibir la llamada de monitoreo y seguimiento.	Operador telefonista de la Unidad de Alumbrado Público	60 horas


DIRECCION DE ORGANIZACION
 Y METODOS
 PROCEDIMIENTO APROBADO
 MEDIANTE
 RESOLUCION
 GG-843-2018

Elaborado por:

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS:

Validado por:



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN	UAPCS-158-01 VERSIÓN-01 FECHA: 30-01-2018
	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO	

8. Reprogramar la Orden de trabajo	8.1 Reprograma las Órdenes de Trabajo. Si el cliente no está satisfecho con la Orden de trabajo, expresa los motivos y se anotan en el mismo "Formulario de Solicitud de Alumbrado Público" las causas de no encontrar satisfacción se atribuyen a (fallo de materiales de segunda mano, entre otros).	Operador telefonista de la Unidad de Alumbrado Publico	20 horas
9. Sistema Cíclico	9.1 Revisa los pasos del 4 al 6. Existencia de un ciclo de tareas FIN DEL PROCEDIMIENTO	Personal correspondiente	cíclico
TOTAL DE TIEMPO APROXIMADO			136 horas =17 días

DIRECCION DE ORGANIZACION
 Y METODOS
 PROCEDIMIENTO APROBADO
 MEDIANTE
 RESOLUCIÓN GENERAL:
GG-843-2018

Elaborado por:
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Validado por:





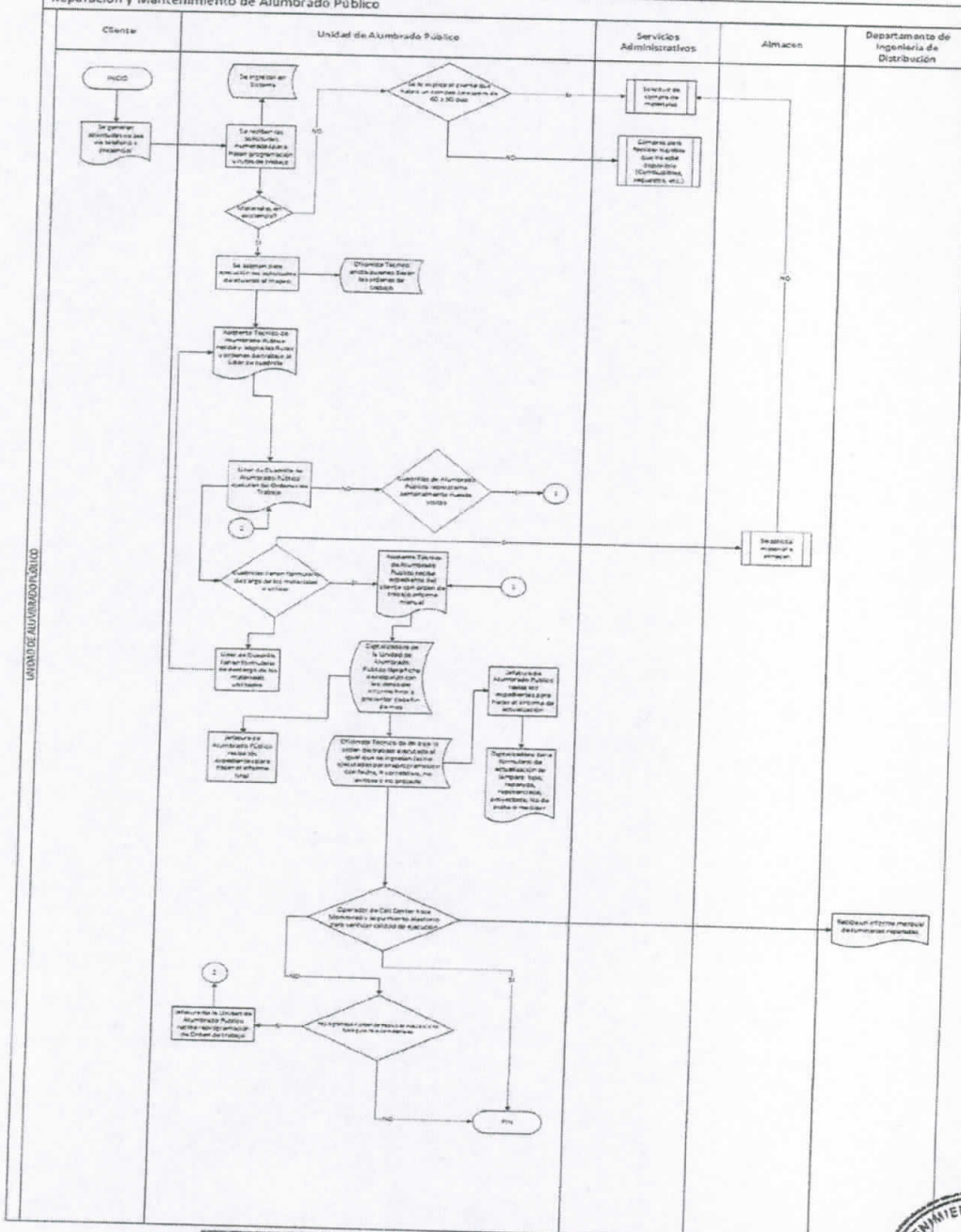
EMPRESA NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA ENEL

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE DISTRIBUCIÓN
PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

UAPCS-158-01
VERSIÓN-01
FECHA: 30-01-2018

DIAGRAMA DE FLUJO

Reparación y Mantenimiento de Alumbrado Público



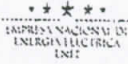
UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

DIRECCION DE ORGANIZACION Y METODOS
PROCEDIMIENTO APROBADO
RESOLUCION GENERAL: GG-843-2018

Elaborado por: DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Validado por:





EMPRESA NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

Acta de Validación

Mediante esta acta los abajo firmantes validamos que el diseño del procedimiento:
Reparación y Mantenimiento de Alumbrado Público es la propuesta más conveniente a los requerimientos y necesidades de la empresa, y se recomienda a la Dirección de Organización y Métodos continuar con el proceso de legalización del mismo a través de la resolución gerencia correspondiente.

En la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., a los 30 días del mes de enero del 2018

Nombre	Área	Firma
<u>Inette Jaqueira Deas C.</u>	<u>DOGM</u>	
<u>Julio Saucedo</u>	<u>Alumbrado Público</u>	
<u>Suyapa Lozano A.</u>	<u>DOGM</u>	
<u>José Díaz</u>		



DIRECCION DE ORGANIZACION
Y METODOS
PROCEDIMIENTO APROBADO
MEDIANTE
RESOLUCION GENERAL:
GG-843-2018



ESTADOS UNIDOS
EMPRESA NACIONAL DE
ENERGIA ELECTRICA
ENEE

Dirección de Organización y Métodos

Fecha de la Reunión: 30 de enero 2018
 Tema: Validación Procedimiento Reparación y Mantenimiento de Alumbrado
 Hora: 1:30

No	Nombre	Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
1	Julio Saucedo	Alumbrado Público	Jefe de Unidad.	22323687	jsaucedo@enee.hn
2	Sugopa Lozano	DO & M.	Planificador	22352990	slozano@enee.hn
3	Michelle Jacqueline Duran	DO & M	Analista Metodo y Proced.	22352990	isiderase@enee.hn
4	Jose Plaza		Director		jplaza@enee.hn
5					
6					
7			U.L		
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					



DIRECCION DE ORGANIZACION
Y METODOS
PROCEDIMIENTO APROBADO
MEDIANTE
RESOLUCION GENERAL:
GG-843-2018