



Control de Empresas contratadas calidad/tiempo

Proceso: GESTION de OT

Fecha: 27/11/2013

Versión: 1.01

Responsable: Ing. Marcelo Marchese

1- OBJETIVO

Elaborar un procedimiento en el que se defina los pasos a seguir para el correcto control de las distintas empresas subcontratadas, tales como empresas de reposición de pavimentos, empresas de suministro, colocación y retiro de señalización, empresas de que realizan trabajos de corte y reaperturas, etc.

2- ALCANCE

El mismo deberá ser aplicable para Montevideo.

3- RESPONSABLES

Oficinas de: - Control de Reposición de Pavimentos

- Programación

- Servicios Nuevos

- Cortes y Reaperturas

4- DEFINICIONES

OT: Órdenes de Trabajo provenientes del SGC

AS: Órdenes de Trabajo provenientes del Lotus

5- DISPOSICIONES GENERALES

1. Las especificaciones generales a controlar para cada caso particular, están definidas en el pliego de cada licitación.

2. Inspección de los trabajos:

Trabajo	Criterios	Muestra	Herramienta
Reposición de Pavimentos	Trabajos en ejecución	25% como mínimo	As A inspeccionar en Lotus
	Trabajos ejecutados	100%	
Señalización	Trabajos balizados y que son responsabilidad de OSE	100%	As Inspección Balizas en Lotus
Servicios Nuevos	Trabajos en ejecución	30% como mínimo	IN Control de Calidad en SGC
	Trabajos ejecutados	100%	IN Control de Calidad en SGC
Cortes y Reaperturas	Trabajos devueltos	100%	IN Control de Cortes en SGC
	Trabajos ejecutados	20% como mínimo	

3. Control de Calidad de los trabajos

Se requiere un control de calidad según sea el caso:

- Reposición de Pavimentos: dicho control de calidad será de acuerdo a lo indicado en la Normativa y Pliegos correspondientes de la Intendencia en cuestión.
- Señalización: dicho control de calidad será de acuerdo a lo indicado en la Normativa y Pliegos correspondientes de la Intendencia en cuestión así como también según los requisitos de la Norma UNIT de referencia.

- Servicios Nuevos: en este caso se estudia la estandarización de la conexión. Luego, en caso de involucrar reposición de pavimentos, se controla lo referente al tema.
- Cortes y Reaperturas: para el caso de los cortes, se estudia que los mismos hayan quedado estancos, que si el corte se realiza en el medidor dentro del nicho el mismo quede en las mismas condiciones existentes, que la empresa haya hecho el aviso correspondiente, y que si hay reposición de pavimentos involucrada se controle todo lo referente al tema. En el caso de las reaperturas, se hace un control de las piezas utilizadas con respecto a las descriptas en el pliego correspondiente.

4. Control de plazos:

Con frecuencia diaria se debe controlar tanto la antigüedad de los trabajos pendientes como el tiempo de respuesta de los trabajos ejecutados.

En el caso de Reposición de Pavimentos y de Servicios Nuevos, se deberá filtrar en el sistema que corresponda, los trabajos pendientes que ya tienen vencido su plazo según el pliego y ver si dichos trabajos están en la ruta de los trabajos a realizar y/o en el listado de ejecutados. En caso de corroborar que los mismos no han sido programados aún o que estando en la ruta de trabajos no fueron ejecutados en el día, se deberá enviar a la empresa esos trabajos con carácter de urgente de modo tal de que se ejecuten a las 24 hs de comunicados, tal como está previsto en el pliego.

Para el caso de la Señalización, se deberá controlar el tiempo que demora la empresa en colocar las balizas tomando en cuenta el momento en que la empresa comunica la colocación. Para los casos en que OSE sea responsable del tapado del pozo no deben transcurrir más de 24 horas entre la colocación y el retiro de las balizas.

5. Certificación de los trabajos

Definición: La certificación de avance de trabajos es un documento que resume los trabajos realizados en un periodo de tiempo determinado y que deben ajustarse al rubrado de la licitación. Este documento debe estar conformado por ambas partes.

La empresa contratista envía a OSE el resumen de los trabajos realizados en el periodo de tiempo estipulado. OSE corrobora que dicha información haya sido previamente validada en los listados diarios y/o solucionados los problemas detectados en su oportunidad. Dicha información es enviada en una planilla electrónica vía e-mail y la oficina de contralor debe chequear el historial del periodo de tiempo considerado para su aprobación.

De existir discrepancias, las mismas se deben solucionar basándose en el pliego correspondiente y/o con una inspección en conjunto del trabajo a certificar. En caso de confirmarse la irregularidad, se sanciona económicamente según el pliego. Si se constata que las irregularidades son reiteradas, se denuncia a la empresa ante el Registro de Proveedores.

Luego de aprobado el certificado, se da el visto bueno para facturar. La forma de facturar está prevista en cada pliego. En términos generales, se debe considerar el precio básico, el IVA y los ajustes paramétricos:

- Para el caso de trabajos que involucren obras tales como la Reposición de Pavimentos, trabajos en Servicios Nuevos o en Cortes y Reaperturas, en la facturación hay que también tener en cuenta las leyes sociales.
- Para el caso de la señalización y de otro tipo de servicio contratado, no se toman en cuenta las leyes sociales.

Una vez que se le da el visto bueno a facturar a la empresa, se deberá informar qué es lo que se tiene que descontar por concepto de multas. Dicho cálculo se basa en lo dispuesto en el pliego tanto en lo referente al plazo de ejecución como a la calidad de la misma.

Se deberá hacer un control mensual del gasto de Leyes Sociales en el que se incurre. Para esto, se tiene que calcular el costo de Leyes Sociales teórico a partir de los metrajes ejecutados por la empresa. Si el monto realmente declarado por la empresa es mayor que el monto teórico calculado, entonces dicho excedente deberá ser descontado del monto básico de la factura correspondiente.

En caso de haber multas, los ajustes paramétricos se calculan luego de haber hecho esos descuentos; para el caso del exceso de LLSS, se calculan los ajustes paramétricos y luego se procede al descuento. Por las multas y los excesos de LLSS, la empresa deberá realizar una nota de crédito.

6- DISPOSICIONES PARTICULARES

- Reposición de Pavimentos:

La Oficina de Control se encarga de la contratación, gestión y control de las empresas que se subcontratan para la ejecución de la reposición de pavimentos de acera y calzada.

- Servicios Nuevos:

La oficina de Servicios Nuevos controla las empresas que realizan servicios nuevos en general.

Dichas empresas pueden incluir el trabajo de reposición de los pavimentos afectados o no.

En el caso de no incluirlos, una vez finalizado el servicio se procede según el procedimiento de reposición de pavimentos, así como también en el caso de que el servicio lo ejecute personal propio de OSE.

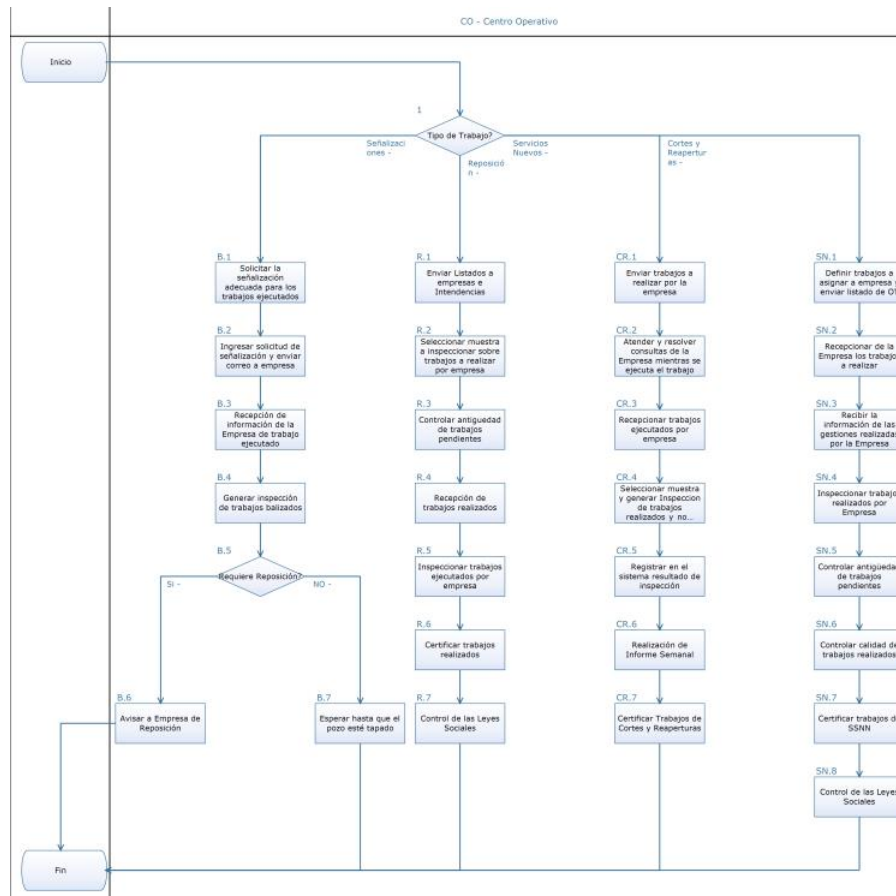
- Cortes y Reaperturas:

Se contrata una empresa que ejecute dichos servicios con la reposición de pavimentos incluida.

- Señalización

Programación solicita la señalización necesaria, y el control de la colación y retiro así como la certificación es responsabilidad de la Oficina de Control de cada Zona.

Diagrama de Flujo del Procedimiento



Nº	Responsable	Actividad	Sigue
Inicio		Inicio	
1	CO - Centro Operativo	Tipo de Trabajo? Los tipos de trabajo que realizan las empresas contratadas incluidas en este procedimiento son: Reposición de Pavimento. (R). Señalización (balizas, carteles, etc). (B). Servicios Nuevos. (SN) Cortes y Reaperturas. (CR)	Señalizaciones - B.1 Cortes y Reaperturas - CR.1 Reposición - R.1 Servicios Nuevos - SN.1
R.1	CO - Centro Operativo	Enviar Listados a empresas e Intendencias Consultar con frecuencia diaria los AS pendientes de gestionar y generar desde el Lotus el listado de trabajos para enviar a cada empresa en forma electrónica, teniendo en cuenta los criterios de asignación definidos. Paralelamente al envío a cada empresa, generar el listado en Lotus de todas las reposiciones asignadas en el día y enviar a la Intendencia. Toda OT de Reclamo Operativo que requiera reposición, genera una OT de Reposición y esta última genera una AS de Reposición de Pavimento (Montevideo)	

R.2	CO - Centro Operativo	<p>Seleccionar muestra a inspeccionar sobre trabajos a realizar por empresa</p> <p>Recepcionar de la empresa el listado de los trabajos diarios a ser realizados, el mismo debe incluir el detalle del personal asignado a esos trabajos. En base al listado de trabajos, generar una muestra para inspeccionar en el momento que se están ejecutando los mismos. La Oficina de Control deberá comunicarse telefónicamente con la empresa, de modo de saber el orden de ejecución de los trabajos para poder realizar la visita. Las inspecciones deben incluir registro fotográfico, se solicitan al menos dos fotos por cada trabajo inspeccionado, las que serán debidamente guardadas.</p> <p>En dichas inspecciones, se deberá controlar asimismo la presencia del personal que fue informado como responsables de la ejecución de dicho trabajo. De constatar irregularidades en cuanto al personal, se deberá llamar la atención a la empresa.</p> <p>Dichas inspecciones se generarán desde el Lotus mediante una orden de inspección que luego deberá actualizarse con el resultado de la inspección.</p>	
R.3	CO - Centro Operativo	<p>Controlar antigüedad de trabajos pendientes</p> <p>Controlar la antigüedad de los trabajos pendientes a partir de la ruta de trabajos diarios y del listado diario de los trabajos ejecutados.</p> <p>Se deberán filtrar en el sistema los trabajos pendientes, que ya tienen vencido su plazo según el pliego, para ver si dichos trabajos están en la ruta de los trabajos a realizar y/o en el listado de ejecutados. En caso de corroborar que los mismos no han sido programados aún ó que estando en la ruta de trabajos no fueron ejecutados en el día, se deberá volver a pasar esos trabajos con carácter de urgente de modo tal de que se ejecuten a las 24 horas de comunicados, tal como está previsto en el pliego.</p>	
R.4	CO - Centro Operativo	<p>Recepción de trabajos realizados</p> <p>Recepcionar listado de trabajos ejecutados, vía electrónica, junto con el registro fotográfico del trabajo antes y después de ser ejecutado.</p>	
R.5	CO - Centro Operativo	<p>Inspeccionar trabajos ejecutados por empresa</p> <p>Inspeccionar los trabajos ejecutados por la empresa y actualizar en el AS el resultado de la Inspección y el estado de la misma, así como la planilla de control.</p>	
R.6	CO - Centro Operativo	<p>Certificar trabajos realizados</p> <p>Certificar los trabajos realizados y verificar que los mismos coincidan con los listados aprobados que presenta la empresa:</p> <p>Trabajos aprobados; se da la aprobación para facturar.</p> <p>Trabajos con discrepancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Defectuosos – No ejecutados – Con mayor metraje al efectivamente ejecutado <p>En estos casos amerita realizar una Inspección en conjunto, en caso de constatar una anomalía en el cumplimiento, se sanciona económicamente según lo establecido en el pliego.</p> <p>Si se constata que las irregularidades son reiteradas, se denuncia a la empresa ante el Registro de Proveedores.</p>	
R.7	CO - Centro Operativo	<p>Control de las Leyes Sociales</p> <p>Se deberá realizar un control mensual del gasto de Leyes Sociales en el que se incurre. Para esto, se tiene que calcular el costo de Leyes Sociales teórico, a partir de los metrajes ejecutados por la empresa. Si el monto realmente declarado por la empresa, es mayor que el monto teórico calculado, entonces dicho excedente deberá ser descontado del monto básico.</p>	Fin
B.1	CO - Centro Operativo	<p>Solicitar la señalización adecuada para los trabajos ejecutados</p> <p>Una vez comenzado el trabajo operativo, la cuadrilla solicita, telefónicamente, a la Oficina de Programación, la cantidad de balizas, carteles, etc. para la correcta señalización del trabajo.</p>	
B.2	CO - Centro Operativo	<p>Ingresar solicitud de señalización y enviar correo a empresa</p> <p>Ingresar solicitud de balizas al sistema (OT) y en forma automática se genera correo electrónico a la empresa.</p>	
B.3	CO - Centro Operativo	<p>Recepción de información de la Empresa de trabajo ejecutado</p> <p>La empresa, inmediatamente después que colocó las balizas, envía información vía web con registro fotográfico de la cantidad y ubicación de las balizas colocadas a la Oficina de Control (OSE). Ante cualquier diferencia, esta Oficina podrá apelar al registro fotográfico o de ser necesario podrá generar una inspección inmediata. Al final de la jornada, la empresa envía un resumen diario en forma electrónica.</p>	
B.4	CO - Centro Operativo	<p>Generar inspección de trabajos balizados</p> <p>Generar inspección de los trabajos balizados en el día; de constatare irregularidades, se da cuenta a la empresa responsable para su corrección inmediata.</p>	
B.5	CO - Centro Operativo	<p>Requiere Reposición?</p>	<p>Si - B.6</p> <p>NO - B.7</p>

B.6	CO - Centro Operativo	<p>Avisar a Empresa de Reposición Avisar a la empresa de reposición e indicar la cantidad de balizas que hay en el lugar.</p> <p>Pasadas las 24 horas después del aviso, las balizas pasan a costo de la empresa de reposición. En caso de que la Empresa crea necesario un cambio en la cantidad de elementos de señalización, el Técnico Prevencionista de la misma deberá enviar un correo electrónico con la justificación de dicho cambio, basándose en el Manual Práctico de Señalización Vial según Normas UNIT 1114, 1115 y 1125.</p> <p>Una vez finalizada la reposición, la empresa de reposición comunica el corte a la empresa de balizas.</p>	Fin
B.7	CO - Centro Operativo	<p>Esperar hasta que el pozo esté tapado Si no requiere reposición, se mantienen las balizas en el lugar hasta que OSE tape correctamente el pozo. Luego se comunica a la empresa, para retirar las balizas.</p> <p>Se deberá asegurar que en estos casos no transcurran más de 24 horas entre la colocación y el retiro de las balizas.</p>	Fin
SN.1	CO - Centro Operativo	<p>Definir trabajos a asignar a empresa y enviar listado de OT Definir trabajos que se le asignarán a la empresa y enviarle los listados de OT con esquineros. Registrar en el sistema la empresa asignada a cada Orden de Trabajo.</p>	
SN.2	CO - Centro Operativo	<p>Recepcionar de la Empresa los trabajos a realizar Recepcionar de la empresa los trabajos diarios a ser realizados, dicho listado debe incluir el detalle del personal asignado a ese trabajo. De la lista de trabajos, generar una muestra para inspeccionar en el momento que se están ejecutando los mismos. La Oficina de Servicios Nuevos deberá comunicarse telefónicamente con la empresa de modo de saber el orden de los trabajos a ejecutar para poder realizar la visita. Las inspecciones deben incluir registro fotográfico, se solicitan al menos dos fotos por cada trabajo inspeccionado, las que serán debidamente guardadas.</p> <p>En dichas inspecciones, se deberá controlar asimismo la presencia del personal que fue informado como responsable de la ejecución de dichos trabajos. De constatar irregularidades en cuanto al personal, se deberá llamar la atención a la empresa.</p>	
SN.3	CO - Centro Operativo	<p>Recibir la información de las gestiones realizadas por la Empresa Se recibe diariamente en forma electrónica, la información de los permisos tramitados por la Empresa ante la Intendencia, incluyendo los autorizados o no autorizados.</p>	
SN.4	CO - Centro Operativo	<p>Inspeccionar trabajos realizados por Empresa Recepcionar listado de trabajos ejecutados, vía electrónica, junto con el registro fotográfico del trabajo antes y después de ser ejecutado.</p> <p>Coordinar las inspecciones de los trabajos enviados en el listado de trabajos ejecutados por la empresa diariamente.</p>	
SN.5	CO - Centro Operativo	<p>Controlar antigüedad de trabajos pendientes Controlar la antigüedad de los trabajos pendientes a partir de la ruta de trabajos diarios y del listado diario de los trabajos ejecutados.</p> <p>Se deberán filtrar en el sistema los trabajos pendientes, que ya tienen vencido su plazo según el pliego, para ver si dichos trabajos están en la ruta de los trabajos a realizar y/o en el listado de ejecutados. En caso de corroborar que los mismos no han sido programados aún ó que estando en la ruta de trabajos no fueron ejecutados en el día, se deberá volver a pasar esos trabajos pero con carácter de urgente de modo tal de que se ejecuten a las 24hs de comunicados, tal como está previsto en el pliego.</p>	
SN.6	CO - Centro Operativo	<p>Controlar calidad de trabajos realizados Realizar el control de calidad según las especificaciones técnicas definidas en el pliego. Dicho control de calidad deberá realizarse en el momento de la ejecución y/o luego de finalizada la misma. En caso de encontrarse un servicio defectuoso, se deberá corregir en un plazo máximo de 24 horas.</p>	
SN.7	CO - Centro Operativo	<p>Certificar trabajos de SSNN En la fecha definida según pliego, se habilita a certificar todos los trabajos que se hayan verificado su correcto funcionamiento y ejecución según pliego (con o sin reposición de pavimentos). Los trabajos que se constataron defectuosos, tendrán sanciones económicas según lo establecido en el pliego y ante irregularidades reiteradas, se denunciará a la empresa ante el Registro de Proveedores.</p>	
SN.8	CO - Centro Operativo	<p>Control de las Leyes Sociales Se deberá realizar un control mensual del gasto de Leyes Sociales en el que se incurre. Para esto, se tiene que calcular el costo de Leyes Sociales teórico, a partir de los metrajes ejecutados por la empresa. Si el monto realmente declarado por la empresa, es mayor que el monto teórico calculado, entonces dicho excedente deberá ser descontado del monto básico.</p>	Fin
CR.1	CO - Centro Operativo	<p>Enviar trabajos a realizar por la empresa Enviar electrónicamente listado de trabajos a la empresa. Exigir que la empresa dé aviso al usuario del corte a realizar. En todas las inspecciones que se realicen, se deberá corroborar que la empresa dio correcto aviso al usuario del corte.</p>	
CR.2	CO - Centro Operativo	<p>Atender y resolver consultas de la Empresa mientras se ejecuta el trabajo En el momento de ejecutar el corte y/o la reapertura, en caso de existir alguna imposibilidad, la empresa debe comunicar a OSE la situación, a los efectos de resolver el problema.</p> <p>La oficina de Cortes y Reaperturas, debe resolver la situación planteada e informarle cómo proceder.</p>	
CR.3	CO - Centro Operativo	<p>Recepcionar trabajos ejecutados por empresa Recepcionar el listado de trabajos ejecutados en forma diaria que la Empresa envía y controlar el registro fotográfico de cada acción que la Empresa carga en una página web (que ella define) a la que OSE tiene acceso.</p>	
CR.4	CO - Centro	<p>Seleccionar muestra y generar Inspeccion de trabajos realizados y no realizados</p>	

	Operativo	<p>Generar OT IN Verificación Corte (Fraude) en SGC para una muestra de trabajos ejecutados y gestionar la misma.</p> <p>Generar listado con los trabajos no ejecutados, con el fin de realizar una segunda visita de la empresa con un funcionario de OSE.</p> <p>El Inspector a cargo deberá completar la IN, de modo de informar las eventuales irregularidades encontradas. En base a dicho informe se tomarán las medidas previstas en el pliego con la empresa.</p>	
CR.5	CO - Centro Operativo	<p>Registrar en el sistema resultado de inspección</p> <p>Resolver todas las OT en el sistema, registrando el resultado de las mismas.</p>	
CR.6	CO - Centro Operativo	<p>Realización de Informe Semanal</p> <p>Se deberá realizar un informe semanal, acerca del grado de cumplimiento de los cortes, la cantidad de reaperturas solicitadas y las OT de recorte (inspección a las 72 horas). De detectar porcentajes superiores a los admisibles por pliego, se intimará a la empresa a realizar cortes más efectivos, siendo de recibo los eventuales descargos.</p>	
CR.7	CO - Centro Operativo	<p>Certificar Trabajos de Cortes y Reaperturas</p> <p>Se da la aprobación al certificado, en función de los trabajos cumplidos y de los tiempos de respuesta.</p>	
Fin		Fin	