

0/H 22213 6990
N 19

46736

II

PROVINCIA DE BUENOS AIRES
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**DISEÑO DE PROGRAMAS
DE CONTROL DE CALIDAD EX ANTE
EN EL SISTEMA ELECTRICO DE LA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES**



Informe Final

Febrero 2006

TOMO II

Grupo de Expertos: Socio Gestor Arq. Francisco Misson

TOMO II

3. DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LAS DISTRIBUIDORAS EN MATERIA DE SEGURIDAD EN LA VIA PÚBLICA

PAG. 85

1) Objetivos y Alcances

PAG. 85

2) Antecedentes Legales y Disposiciones Contractuales

PAG. 85

3) Documentación

PAG. 87

4) Definición del Nomenclador de Anomalías

PAG. 89

5) Sistema de identificación de anomalías, definición
del grado de peligrosidad y su atención

PAG. 95

6) Definición de Registros, Responsabilidades y niveles
de información Plan de Auditorías y Capacitación

PAG. 106

Diseño De Un Plan De Gestion De Las Distribuidoras En Materia De Seguridad **En La Via Publica**

1. Objetivos y alcances:

a) Los objetivos son los de diseñar un Plan que permita racionalizar y homogeneizar la gestión de la Seguridad Pública a través del desarrollo de un control preventivo, estableciendo procedimientos auditables con asignación de responsables, coincidente con la necesidad de mejorar en forma continúa las condiciones de seguridad en la vía pública.

La búsqueda de la mejor práctica, que se deberá certificar bajo Normas ISO 9001:2000, de forma tal que genere confianza y reconocimiento en la gestión por parte de la sociedad en general.

b) El alcance del Sistema de Gestión en la Calidad de la Seguridad en la Vía Pública deberá ser el marco de referencia para el funcionamiento y verificación del cumplimiento de las unidades operativas.

Deberá estar dirigido a todos los sectores y funciones de las empresas distribuidoras y sus contratistas.

Constituirá un tratamiento regulatorio preventivo de distribución de energía eléctrica.

2. Antecedentes Legales y Disposiciones Contractuales:

2.1. El artículo 15° de la Ley 11.769: *“Los agentes de la actividad eléctrica y los usuarios están obligados a mantener y operar sus instalaciones y equipos de manera tal que no constituyan peligro alguno para la seguridad pública, y a cumplir los reglamentos que dicten la autoridad de aplicación y el Organismo de Control, en el marco de sus respectivas competencias”.*

“El Organismo de Control procederá periódicamente a la revisión, inspección y a la producción de pruebas a fin de verificar el cumplimiento de estas obligaciones, pudiendo ordenar la suspensión del servicio, la reparación o el reemplazo de instalaciones o equipos, o cualquier otra medida tendiente a

proteger la Seguridad Pública”.

2.2. El Artículo 23°: *“La instalación, en la vía pública o en lugares de dominio público, de cables y demás elementos o equipos necesarios para la prestación del Servicio Público por parte de la Concesionaria, deberá realizarse en un todo de acuerdo a la normativa vigente. La Concesionaria será responsable de todos los gastos incurridos en la realización de tales trabajos, como asimismo, de los daños que los mismos puedan ocasionar a terceros o a los bienes de dominio público”.*

2.3. El Artículo 27°: *“La Concesionaria será responsable por todos los daños y perjuicios causados a terceros y/o bienes de propiedad de estos como consecuencia de la ejecución del contrato y/o el incumplimiento de las obligaciones asumidas conforme al mismo y/o la prestación del Servicio Público. A los efectos de lo estipulado en este Artículo, entre los terceros se considera incluido al Concedente”.*

2.4. El Artículo 28° del Contrato de Concesión de la Provincia de Buenos Aires, establece, en su inciso I), que el Concesionario debe *“Instalar, operar y mantener las instalaciones y/o equipos, de forma tal que no constituyan peligro para la seguridad pública, respetando las normas que regulan la materia”.*

2.5. El Artículo 34° de la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N° 1868/04): *“...Sin perjuicio del control posterior que el Organismo de Control efectúe respecto de la prestación del servicio en base a los parámetros técnicos específicamente previstos en la reglamentación y contratos correspondientes, como metas a obtener, la Autoridad de Aplicación podrá establecer normas de funcionamiento relativas a la prestación del servicio, a las cuales deberán ajustar su accionar las empresas prestadoras. Estas normas de carácter preventivo tendrán como objetivo habilitar el seguimiento y evaluación permanente por parte del Organismo de Control, con el propósito de anticipar desviaciones y evitar futuros incumplimientos a la calidad del servicio*

prestado.”

2.6. La Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N° 1868/04) en su Artículo 60°, inciso II), autoriza al Organismo de control a: *“Emitir “Guías de Seguimiento y Control” dirigidas a las concesionarias en forma particular y/o general. Estas “Guías” le permitirán a los prestadores conocer la opinión del Organismo y orientar el comportamiento observado, a fin de obtener mayores resultados en la prestación del servicio”.*

El Organismo de Control con el Diseño del Plan de Gestión que se desarrollará en el presente informe de avance. Podrá confeccionar una Guía Regulatoria en materia de Seguridad en la Vía Pública.

3. Documentación:

Como todo sistema de Gestión de la Calidad debe estructurarse de acuerdo a la siguiente documentación:

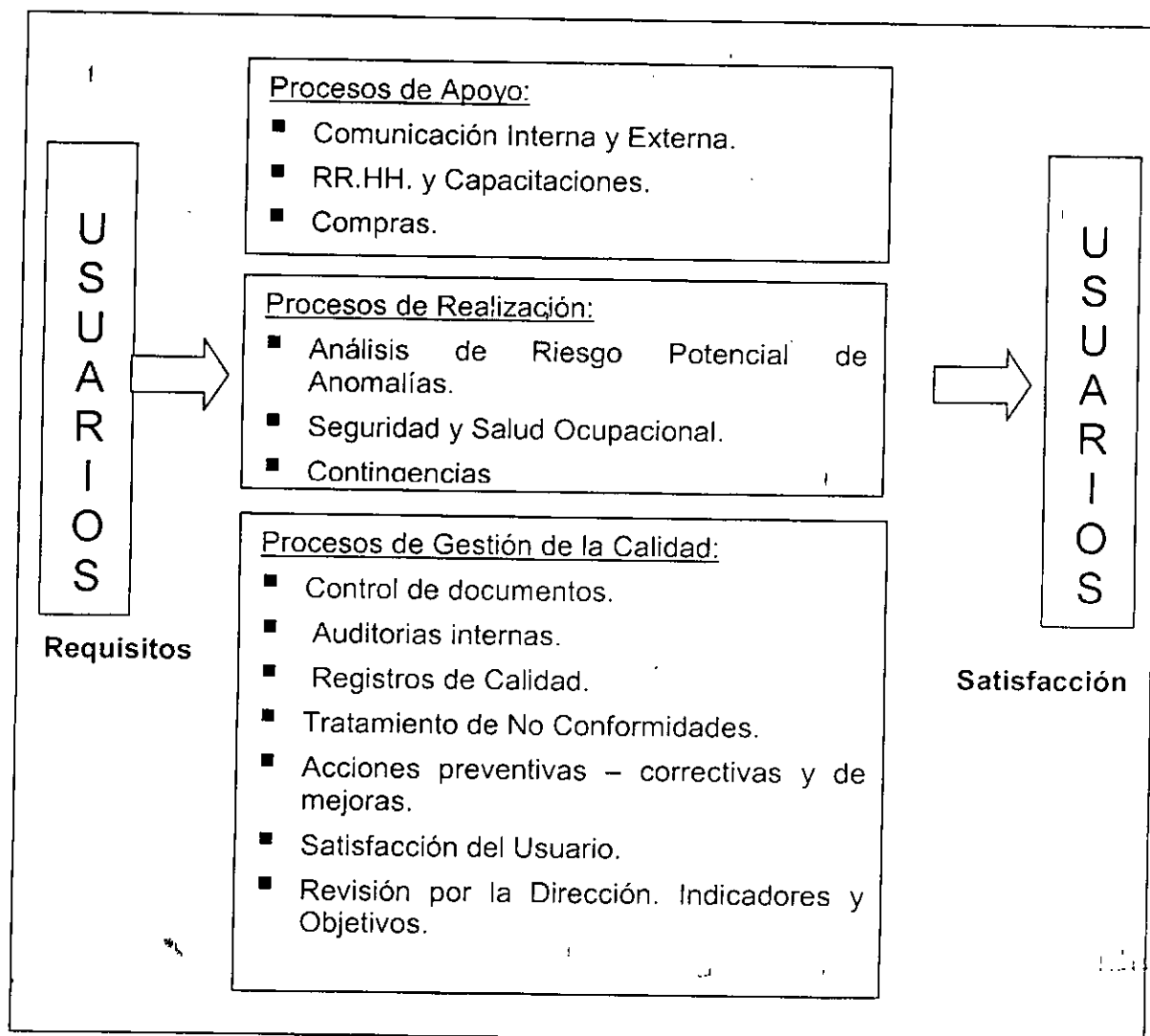
- a)** Manual de Gestión de la Calidad, que proporcione la Política de Calidad y una descripción de la interacción entre los procesos que componen al Sistema.

La política de la Calidad deberá contemplar la necesidad de fijar objetivos estratégicos y metas que contribuyan a la mejora continua, el compromiso de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, además de las reglamentaciones vigentes a nivel nacional, provincial y municipal.

Además, contemplará la relación con proveedores y contratistas y, fundamentalmente, el desarrollo del personal mediante capacitación y entrenamiento.

El sistema deberá tener un enfoque basado en procesos, respetando el ciclo de mejora continua, donde se consideren los requisitos y la satisfacción de los usuarios, la Gestión de los Recursos, la realización de los productos, la medición, análisis y mejoras a implementar y la Responsabilidad de la Dirección.

Un esquema tentativo de Procesos Principales y su interacción, sería:



b) Procedimientos e instrucciones que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera consistente. Como mínimo deberán desarrollarse los siguientes procedimientos específicos:

- 1.- Preparación y Aprobación de Documentos
- 2.- Control de Documentos
- 3.- Control de Registros
- 4.- Auditorias Internas
- 5.- Control de No Conformidades

- 6.- Mejora Continua (Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras)
- 7.- Satisfacción del Usuario y Tratamiento de Quejas
- 8.- Revisión por la Dirección
- 9.- Compras
- 10.- Capacitaciones
- 11.- Comunicación Interna y Externa
- 12.- Análisis del Riesgo Potencial de Anomalías y su resolución
- 13.- Seguridad y Salud Ocupacional
- 14.- Contingencias

c) Documentos externos tales como Normas, Leyes y Reglamentaciones que regulan los servicios prestados.

d) Registros, documentos que proporcionan evidencias objetivas de las actividades realizadas o los resultados obtenidos.

Se deberá generar una base documental para soporte del sistema que permita la trazabilidad de los sucesos y la generación de archivos convenientes y guardados por tiempos definidos.

Se deberá tener registros de:

- a) Sistema de Gestión de reclamos, incidencias, accidentes.
- b) Base de Datos de instalaciones bajo un sistema georreferencial (GIS)
- c) Información sobre los Sistemas de Telecontrol y Tele medición (SCADA)
- d) Documentación de los Planes de Mantenimiento
- e) Sistema de ordenes de Trabajo
- f) Todos los que surgen de los Procedimientos específicos

4. Definición del Nomenclador de anomalías:

Para una correcta identificación de las anomalías se deberá tener en cuenta la siguiente clasificación:

1.- Caja de Distribución (CD) [Buzón o Caja Esquinera]:

- CD 1 – Buzón: Puerta faltante
- CD 2 – Buzón: Puerta rota
- CD 3 – Buzón: Puerta abierta
- CD 4 – Buzón: Puerta con intersticios
- CD 5 – Caja Esquinera: Tapa faltante
- CD 6 – Caja Esquinera: Tapa rota
- CD 7 – Caja Esquinera: Tapa abierta
- CD 8 – Caja Esquinera: Tapa con intersticios
- CD 9 – Caja Esquinera: Tapa busco desnivel
- CD 10 – Buzón: Ventilación obstruida
- CD 11 – Buzón: Estructura deteriorada
- CD 12 – Caja Esquinera: Interior con agua
- CD 13 – Caja Esquinera: Estructura deteriorada
- CD 14 – Buzón: Puerta sin cierre

2.- Choque Automovilístico:

- CH 1 – Choque Automovilístico: Instalaciones averiadas

3.- Columna de Luminaria:

- CL 1 – Columna de Luminaria: Posición inclinada
- CL 2 – Columna de Luminaria: Estado deteriorada
- CL 3 – Columna de Luminaria: Tapa protectora faltante
- CL 4 – Columna de Luminaria: Puesta a tierra faltante
- CL 5 – Columna de Luminaria: Luminaria suelta o deteriorada
- CL 6 – Columna de Luminaria: Acometida en mal estado
- CL 7 – Columna de Luminaria: Instalaciones eléctricas con averías

4.- Centro de Transformación Subterráneo (Cámara):

- CS 1 – Cámara: Tapa: Brusco desnivel
- CS 2 – Cámara: Tapa rota
- CS 3 – Cámara: Tapa faltante
- CS 4 – Reja ventilación de Cámara: Cierre defectuoso (o tornillo faltante)
- CS 5 – Cámara: Transformador con averías

CS 6 – Cámara: Interior con agua

CS 7 – Cámara: Tapa de ingreso: falta de cierre/cierre defectuoso

5.- Distancia Eléctrica Peligrosa:

DE 1 – Línea Aérea: A menor distancia de otros servicios

DE 2 – Línea Aérea: En contacto con otros servicios

DE 3 – Instalación: Cables al alcance de la mano

6.- Elemento Electrizado:

EE 1 – Columna: Estado Electrizada

EE 2 – Rienda: Estado Electrizada

EE 3 – Pilar de Conexión: Estado Electrizada

EE 4 – Caja de Toma Primaria: Estado Electrizada

EE 5 – Caja de Medidor: Estado Electrizada

EE 6 – Tablero Principal del Usuario: Estado Electrizado

EE 7 – Columna de Luminaria: Estado Electrizada

EE 8 – Columna de Semáforo: Estado Electrizada

EE 9 – Pared: Estado Electrizada

EE 10 – Columna: Estado Electrizada

EE 11 – Buzón: Estado Electrizado

7.- Línea Aérea:

LA 1 – Línea Aérea: Cables poco tensados, se tocan

LA 2 – Línea Aérea: A menor distancia de la Línea de edificación

LA 3 – Línea Aérea: A menor altura respecto al terreno

LA 4 – Línea Aérea: Cables cortados que cuelgan

LA 5 – Línea Aérea: Interferencia con Ramas

LA 6 – Línea Aérea: Instalaciones con averías

LA 7 – Línea Aérea: Cables cortados por caída de rama o árbol

LA 8 – Línea Aérea: A menor distancia de carteles, letreros, etc.

8.- Línea Subterránea:

LS 1 – Línea Subterránea: Profundidad inadecuada

LS 2 – Línea Subterránea: A menor distancia de otros servicios

LS 3 – Línea Subterránea: Protección mecánica faltante o inadecuada

9.- Centro de Transformación a Nivel:

PA 1 – Centro de Transformación a Nivel: Puerta faltante

PA 2 – Centro de Transformación a Nivel: Puerta abierta

PA 3 – Centro de Transformación a Nivel: Cierre de puerta, faltante o defectuoso

PA 4 – Centro de Transformación a Nivel: Transformador con averías

PA 5 – Centro de Transformación a Nivel: Puerta rota

PA 6 – Centro de Transformación a Nivel: Ventilación obstruida

10.- Pilar de Conexión:

PC 1 – Pilar de Conexión: Caño en mal estado (oxidado, inclinado, con ramas, etc.)

PC 2 – Pilar de Conexión: Pipeta rota

PC 3 – Pilar de Conexión: Mampostería deteriorada

PC 4 – Pilar de Conexión: Acometida en mal estado

11.- Poste o Rienda:

PR 1 – Columna metálica: Estado deteriorada

PR 2 – Columna metálica: Posición inclinada

PR 3 – Columna: Posición inclinada

PR 4 – Columna: Estado quebrada

PR 5 – Poste de Madera: Posición inclinado

PR 6 – Poste de Madera. Estado podrido

PR 7 – Poste de Madera: Estado quebrado

PR 8 – Cruceta de Línea Aérea: Posición inclinada

PR 9 – Cruceta de Línea Aérea: Estado rota

PR 10– Cruceta de Línea Aérea: Estado suelta

PR 11– Cruceta de Línea Aérea: Aisladores deteriorados

PR 12– Poste: Rienda floja

PR 13– Poste: Rienda suelta o cortada

PR 14– Poste: Rienda aisladores deteriorados

PR 15– Poste de Madera o Columna: Posición caído

PR 16– Poste de Madera o Columna: A menor distancia de la línea de edificación

PR 17– Columna: Puesta a tierra faltante

12.- Semáforos:

SM 1 – Columna de Semáforo: Posición inclinada

SM 2 – Columna de Semáforo: Estado deteriorada

SM 3 – Columna de Semáforo: Tapa protectora faltante

SM 4 – Columna de Semáforo: Puesta a tierra faltante

SM 5 – Columna de Semáforo: Luminaria suelta o deteriorada

13.- Centro de Transformación Aéreo (Plataforma):

TA 1 – Plataforma: Transformador pérdida de aceite

TA 2 – Plataforma: Soportes deteriorados

TA 3 – Plataforma: Estructura con averías

TA 4 – Plataforma: Sostenes a menor distancia de la Línea de edificación

TA 5 – Plataforma: Puntos energizados al alcance de la mano

TA 6 – Plataforma: "Cartel prohibido subir" faltante

TA 7 – Plataforma: Protección mecánica a los cables de entrada y salida faltante

TA 8 – Plataforma: Protección eléctrica del conductor de puesta a tierra faltante

TA 9 – Plataforma: Puesta a tierra faltante

TA 10– Plataforma: Protección mecánica del conductor de puesta a tierra faltante

14.- Caja de Toma:

TF 1 – Caja de Toma: Tapa faltante

TF 2 – Caja de Toma: Tapa abierta

TF 3 – Caja de Toma: Tapa rota

TF 4 – Caja de Toma: Tapa con intersticios

TF 5 – Caja de Toma: Instalaciones con averías

TF 6 – Caja de Toma: Cierre de tapa faltante

15.- Caja de Medidor:

TM 1 – Caja de Medidor: Tapa faltante

TM 2 – Caja de Medidor: Cierre de tapa faltante

TM 3 – Caja de Medidor: Tapa abierta

TM 4 – Caja de Medidor: Tapa rota

TM 5 – Caja de Medidor: Tapa con intersticios

TM 6 – Caja de Medidor: Vidrio roto

TM 7 – Caja de Medidor: Instalación suelta

TM 8 – Caja de Medidor: Instalación precaria (de obra)

TM 9 – Caja de Medidor: Instalación con averías

16.- Tendido de Ramal Provisorio:

TR 1 – Ramal Provisorio: Tendido en el suelo

TR 2 – Ramal Provisorio: Estado precario

TR 3 – Ramal Provisorio: Estado malo

TR 4 – Ramal Provisorio: Tapa con intersticios

TR 5 – Ramal Provisorio: Conexión Clandestina

17.- Caja de Tablero Principal del Usuario:

TU 1 – Tablero Principal del Usuario: Tapa faltante

TU 2 – Tablero Principal del Usuario: Tapa rota

TU 3 – Tablero Principal del Usuario: Tapa con intersticios

TU 4 – Tablero Principal del Usuario: Ramal del Usuario precario

TU 5 – Tablero Principal del Usuario: Acometida del Usuario con averías

TU 6 – Tablero Principal del Usuario: Tapa abierta

18.- Trabajos en la Vía Pública:

VP 1 – Vallado: faltante

VP 2 – Vallado: parcial

VP 3 – Encintado: faltante

- VP 4 – Vallado: color no normalizado
- VP 5 – Vallado: cierre con alambre
- VP 6 – Vallado: sin dispositivo de cierre
- VP 7 – Vallado: sin resistencia mecánica
- VP 8 – Vallado: sin estabilidad
- VP 9 – Vallado: altura < 1,2 m
- VP 10– Vallado: aberturas > 0,5 m
- VP 11– Tierra: suelta
- VP 12– Tierra: parcialmente suelta
- VP 13– Calzada: planchuela chica
- VP 14– Vallado exterior: faltante
- VP 15– Parrilla de madera: faltante
- VP 16– Señalización en la calzada: n visible a 100 m
- VP 17– Indicadores rojos en la calzada faltantes
- VP 18– Cartel “zanja abierta”: faltante
- VP 19– Cartel “instalaciones eléctricas”: faltante
- VP 20– Cartel < 1 x 0,7 m
- VP 21– Cartel a < 0,4 m. del suelo
- VP 22– Ramal peligroso. Cualquiera de las variedades de TR

5. Sistema de identificación de anomalías, definición del grado de peligrosidad y su atención:

La identificación y resolución de anomalías en la vía pública deberá respetar la siguiente guía:

Contenido:

1. Objeto
2. Alcance
3. Campo de Aplicación
4. Normas para consulta
5. Definiciones
6. Topologías
7. Atención de anomalías

8. Anexo

1. Objeto:

Esta guía establece los requisitos mínimos de Seguridad y las condiciones para el mantenimiento de las instalaciones eléctricas situadas en la Vía Pública o con acceso desde la Vía Pública.

2. Alcance:

La presente guía alcanza a los trabajos en la Vía Pública relacionados con las instalaciones de distribución.

3. Campo de Aplicación:

Toda el área de concesión de las Distribuidoras Provinciales o Municipales.

4. Normas para Consulta:

Reglamentaciones en Vigencia de la A.E.A.

5. Definiciones:

5.1. Elementos, Materiales y Equipos:

Al solo efecto de su inclusión en la presente guía se definen los siguientes.

5.1.1. BUZON: gabinete conteniendo dispositivo de protección y maniobra de red subterránea ubicado a nivel sobre la vereda o empotrado en pared.

5.1.2. CAJA ESQUINERA: caja conteniendo dispositivos de protección y maniobra de red subterránea ubicada por debajo del nivel de la vereda.

5.1.3. CAMARA: centro de transformación subterráneo o a nivel de vereda.

5.1.4. CAJA DE TOMA: caja conteniendo dispositivos de protección y conexión empotrada en pared.

5.1.5. CAJA DE MEDIDOR: caja o gabinete conteniendo medidores de

energía.

- 5.1.6. **TABLERO PRINCIPAL DEL USUARIO:** caja o gabinete conteniendo dispositivos de seccionamiento y protección posteriores a la medición y con acceso a la vía pública.
- 5.1.7. **LINEA AEREA:** conjunto de conductores o cables eléctricos tendidos sobre sostenes o dispuestos sobre fachada en áreas públicas.
- 5.1.8. **LINEA SUBTERRANEA:** conjunto de cables y accesorios enterrados en la vía pública.
- 5.1.9. **SOSTEN:** poste de madera, metálico o de hormigón, soporte de líneas aéreas de distribución de energía eléctrica.
- 5.1.10. **RIENA:** conjunto tensor refuerzo de sostenes
- 5.1.11. **PILAR DE CONEXIÓN:** columna de mampostería u hormigón con cajas de protección, conexión y medición.
- 5.1.12. **PLATAFORMA:** centro de transformación aéreo.
- 5.1.13. **RAMAL PROVISORIO:** conexión de alimentación provisoria con cables exteriores.
- 5.1.14. **VALLADO:** barrera que delimita una zona de trabajo en la vía pública
- 5.1.15. **PARRILLA O REJILLA DE MADERA:** planchada para cubrir zanjos en la vía pública
- 5.1.16. **CRUCETA O MENSULA:** accesorio soporte de aisladores y conductores de líneas aéreas.

5.2. *Condiciones anómalas:*

- 5.2.1. **Anomalía:** Condición de emplazamiento o funcionamiento de un elemento o parte de una instalación con contenido eléctrico, que implique un riesgo concreto o potencial para la seguridad.
- 5.2.2. **Condición anómala (roto, deteriorado, con averías, defectuoso, en mal estado, podrido, precario, malo):** Condición que implica un nivel de deterioro o precariedad que afecte los grados de protección asociados al elemento o constituya un riesgo concreto o potencial para la seguridad de las personas, los

- animales domésticos o de cría y los bienes.
- 5.2.3. Distancia eléctrica peligrosa: Distancia inferior a la mínima que establece la Reglamentación para la instalación considerada.
 - 5.2.4. Elemento electrizado: Elemento o parte de una instalación, normalmente aislado, que tiene una tensión permanente superior a 24 Vc.a., debido a fallas de aislación.
 - 5.2.5. Ramal provisorio en condición precaria: (ver 5.2.2.)
 - 5.2.6. Sin puerta o sin tapa: Significa que el elemento verificado carece totalmente de la puerta o tapa correspondiente.
 - 5.2.7. Puerta o tapa rota: Significa que el elemento verificado posee una rotura tal que permite la introducción de un alambre o cuerpo sólido de hasta 1 mm de diámetro o espesor hacia el interior de la caja, gabinete o recinto.
 - 5.2.8. Puerta o tapa abierta: Significa que el elemento verificado está en condiciones adecuadas de uso pero en el momento de la verificación se encontraba abierto, permitiendo el acceso a la caja, gabinete o recinto.
 - 5.2.9. Puerta o tapa con intersticios: Significa que el elemento verificado posee intersticios en él o entre el y su marco que permite la introducción de un alambre o cuerpo sólido, según corresponda el grado de protección IP, hacia el interior de la caja gabinete.
 - 5.2.10. Puerta o tapa sin traba o con elemento de cierre deteriorado: (ver 5.2.2)
 - 5.2.11. Brusco desnivel sobre la acera: Pendiente superior a 45%
 - 5.2.12. Pérdida de aceite en transformador: Pérdida de aceite, no contenida, que forme depósito en el solado.
 - 5.2.13. Puesta a tierra deteriorada: (ver 5.2.2)

6. Grado de peligrosidad:

Código Alfabético	Grado de Peligrosidad	Descripción
CAJA DE DISTRIBUCIÓN		
CD2	1	Buzón puerta rota
CD4	2	Buzón puerta con intersticios
CD6	1	Caja esquinera tapa rota
CD9	3	Caja esquinera brusco desnivel sobre acera
CD11	2	Buzón: estructura deteriorada
CD13	2	Caja Esquinera: Estructura deteriorada
CD14	1	Buzón: Puerta sin cierre
CHOQUE AUTOMOVILISTICO		
CH1	1	Instalaciones averiadas
CENTRO DE TRANSFORMACIÓN SUBTERRANEO (CAMARA)		
CS1	3	Tapa con brusco desnivel sobre la acera
CS2	1	Tapa rota
CS4	1	Reja ventilación: cierre defectuoso o tornillo faltante
CS5	3	Transformador con averías
CS6	2	Interior con agua
CS7	0	Tapa de ingreso: Falta cierre/cierre defectuoso
DISTANCIA ELÉCTRICA PELIGROSA		
DE1	3	Línea aérea a menor distancia de otros servicios
DE2	2	Línea aérea de BT en contacto con otros servicios
DE3	2	Cables al alcance de la mano, distancia menor que 1.25m.
LINEA AEREA		
LA1	2	Cables poco tensados o en contacto
LA2	3	A menor distancia de línea municipal
LA3	3	A menor altura sobre el terreno
LA4	1	Cables cortados que cuelgan
LA5	3	Interferencia con ramas

LA6	2	De Media Tensión con averías
LA7	3	De Baja Tensión con averías
LA9	3	A menor distancia de carteles, letreros, etc.
<i>LINEA SUBTERRANEA</i>		
LS1	2	Protección mecánica faltante o inadecuada
<i>CENTRO DE TRANSFORMACION A NIVEL</i>		
PA3	1	Cierre de puerta faltante o defectuoso
PA4	3	Transformador con averías
PA5	1	Puerta rota
PA6	2	Ventilación obstruida
<i>PILAR DE CONEXION</i>		
PC1	2	Caño deteriorado, inclinado, con ramas, etc.
PC2	2	Pipeta rota
PC3	2	Mampostería deteriorada, inclinado, mal estado
PC4	2	Acometida al cliente en mal estado
<i>POSTE O RIENDA</i>		
PR1	2	Columna metálica deteriorada
PR2	2	Columna metálica inclinada
PR3	2	Columna hormigón inclinada
PR4	2	Columna hormigón quebrada
PR5	2	Poste de madera inclinado
PR6	2	Poste de madera podrido
PR7	1	Poste de madera quebrado
PR8	3	Cruceta inclinada
PR9	2	Cruceta rota
PR10	2	Cruceta suelta
PR11	2	Cruceta con aisladores muy deteriorados
PR12	3	Rienda floja
PR13	2	Rienda suelta o cortada
PR14	3	Aisladores de rienda deteriorado
PR15	1	Poste de madera o columna caídos
PR16	3	Poste de madera o columna a menor distancia de

		línea de edificación
<i>CENTRO DE TRANSFORMACION AEREO</i>		
TA1	3	Pérdida de aceite en transformador
TA2	3	Soportes deteriorado
TA3	3	Estructura con averías
TA4	3	Sostenes a menor distancia de la línea de edificación
TA6	2	Falta cartel del "prohibido subir"
TA7	3	Falta protección mecánica de los cables de entrada y/o salida
TA8	3	Falta PAT
TA9	3	Falta protección mecánica del conductor de PAT
<i>CAJA DE TOMA PRIMARIA</i>		
TF3	1	Tapa rota en caja de toma
TF4	2	Intersticios en tapa de caja de toma
TF5	2	Instalaciones con averías en caja de toma
TF6	1	Falta cierre de tapa en caja de toma
<i>CAJA DE MEDIDOR</i>		
TM2	1	Falta cierre de tapa en caja de medidor
TM4	1	Tapa rota en caja de medidor
TM5	2	Intersticios en tapa de caja de medidor
TM6	1	Vidrio roto en tapa de caja de medidor
TM7	1	Instalación suelta en caja de medidor
TM8	2	Instalación precaria (de obra) en caja de medidor
TM9	2	Instalación con averías en caja de medidor
<i>TENDIDO DE RAMAL PROVISORIO</i>		
TR1	2	Ramal tendido sobre el suelo sin protección
TR2	1	Ramal en estado precario
TR3	1	Ramal en estado malo
TR4	1	Tapa con intersticios como parte de un ramal
TR5	1	Ramal con conexión clandestina
<i>TABLERO PRINCIPAL USUARIO</i>		
TU1	1	Falta tapa en tablero principal del usuario

TU2	1	Tapa rota en tablero principal del usuario
TU3	2	Intersticios en la tapa del tablero principal del usuario
TU4	2	Ramal del usuario en condición precaria
TU5	1	Tapa abierta en tablero principal del usuario
VIA PUBLICA		
VP1	1	Falta vallado
VP2	1	Vallado parcial
VP3	1	Falta encintado en el vallado
VP4	3	Color no normalizado del vallado
VP5	2	Cierre con alambre del vallado
VP6	1	Vallado sin dispositivo de cierre
VP7	1	Vallado sin resistencia mecánica
VP8	1	Vallado sin estabilidad suficiente
VP9	1	Vallado de altura menor a 1,2m
VP10	1	Vallado con aberturas mayores a 0,5m
VP11	2	Tierra suelta
VP12	2	Tierra parcialmente suelta
VP13	1	Planchuela chica en reparación provisoria de calzada
VP14	1	Falta vallado exterior
VP15	1	Falta parrilla de madera
VP16	3	Señalización de calzada no visible a 100 m
VP17	1	Faltan indicadores rojos en la calzada
VP18	1	Falta cartel "zanja abierta" en obras
VP19	1	Falta cartel "instalaciones eléctricas"
VP20	3	Cartel de dimensiones menores a 1x 0,70m
VP21	3	Cartel situado a menos de 0,40 m del piso
VP22	1	Ramal en condiciones peligrosas

7. Atención de Anomalías:

Las reparaciones se realizarán de acuerdo al grado de peligrosidad y al factor de concentración urbana.

Se priorizarán todas las zonas de mayor concentración urbana y dentro de ella los lugares donde se encuentren Hospitales, Colegios, Ministerios y otros.

Para ello se zonificará toda la concesión indicando las áreas de mayor concentración de gente, e identificará puntualmente los sitios antes mencionados.

Se anexan los planos geográficos de los partidos del área de concesión de la distribuidora en donde se realiza una discriminación del grado de concertación urbana, definiéndose cuatro zonas identificadas por los colores rojo, amarillo, verde y sin color los cuales representan un orden decreciente de concentración urbana.

A continuación se define el Grados de peligrosidad:

Grado 1: se encuentran agrupadas todas las anomalías que por sus características requieren de solución inmediata.

Dentro de este grupo podemos citar:

- a.- medidores, buzones y otras instalaciones que, por estar accesibles a las personas, se encuentren sin tapa, o que la misma se encuentre abierta o con cierre defectuoso.
- b.- instalaciones que por distintos motivos se encuentren electrizadas: pilares, paredes, rejas, riendas, etc.
- c.- todo tipo de postes y columnas que se encuentren quebrados, caídos.

Grado 2: se encuentran agrupadas todas las anomalías que por sus características debieran ser registradas e incluidas dentro de tareas rutinarias mantenimiento por Seguridad Pública.

Dentro de este grupo podemos citar:

- a.- medidores y buzones que posean sus tapas con intersticios
- b.- cámaras con ventilaciones obstruidas
- c.- instalaciones deterioradas (puertas de cámaras, columnas, buzones, pipetas, mampostería, crucetas, riendas, etc.)
- d.- cables poco tensados, al alcance de la mano, en contacto con otros servicios

- e.- acometidas y caños de pilar en mal estado
- f.- todo tipo de columnas y postes que posean una inclinación tal que ponga en riesgo su estabilidad
- g.- todo tipo de instalaciones precarias (medidores de obras, tendidos de sub. Distribución)
- h.- vallados con alambres, tierra suelta total o parcialmente

Grado 3: se encuentran agrupadas todas las anomalías que por sus características debieran ser registradas e incluidas dentro de tareas de mantenimiento por Seguridad en Vía Pública.

Dentro de este grupo podemos citar:

- a.- todas las instalaciones subterráneas que posean desnivel sobre la acera mayor a 45%
- b.- cables de BT con averías que se encuentren a menor distancia de la línea municipal
- c.- crucetas inclinadas mayor a 30° respecto de la perpendicular al poste y riendas flojas, entendiéndose como tal a aquellas en la cual la catenaria es apreciable a simple vista
- d.- PAT faltantes en instalaciones que así lo requieran
- e.- CT, e instalaciones complementarias con averías que generen un riesgo potencial
- f.- vallado con colores no normalizados, señalizaciones poco visibles, carteles de dimensiones no reglamentarias

A continuación se define la matriz de plazos de atención de anomalías:

	GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Urbano – área céntrica	1 día	15 días	45 días
Urbano – barrios	2 días	20 días	55 días
Suburbano	4 días	25 días	60 días
Rural	7 días	30 días	60 días

8. Anexos:

Anomalías de "grado Cero" (peligros inminentes):

Son todas aquellas anomalías que, por las características y tipo de instalación, merecen tener un tratamiento inmediato, es decir, resolverlas ni bien tomamos conocimiento de la misma (el primer paso a seguir es retirar el peligro del lugar y dejar la instalación señalizada y protegida hasta su reparación final utilizando los elementos normalizados de seguridad), desestimando cualquier otra tarea o acción. Teniendo en cuenta la tipificación anterior, se realizó un estudio pormenorizado de cada una de ellas, lo que arrojó como prioridades (grado cero) todos los faltantes de puerta y/o tapa de cualquier instalación, cables cortados al alcance de las manos, y todos los elementos electrizados.

Cuadro de anomalías de "GRADO CERO":

Código Alfabético	Grado de Peligrosidad	Descripción
CAJA DE DISTRIBUCIÓN		
CD1	0	Buzón sin puerta
CD3	0	Buzón puerta abierta
CD5	0	Caja esquinera sin tapa
CD7	0	Caja esquinera tapa abierta
CENTRO DE TRANSFORMACIÓN SUBTERRANEO (CAMARA)		
CS3	0	Tapa abierta *
ELEMENTO ELECTRIZADO		
EE1	0	Columna metálica electrizada
EE2	0	Rienda electrizada
EE3	0	Pilar electrizado
EE4	0	Caja de toma primaria electrizada
EE5	0	Caja de medidor electrizada
EE6	0	Tablero principal del usuario electrizado
EE7	0	Pared electrizada

EE8	0	Reja o alambrado electrizados
EE9	0	Buzón electrizado
<i>LINEA AEREA</i>		
LA8	0	Cables cortados por caída de rama o árbol
<i>CENTRO DE TRANSFORMACION A NIVEL</i>		
PA1	0	Puerta faltante
PA2	0	Puerta abierta *
<i>CENTRO DE TRANSFORMACION AEREO</i>		
TA5	0	Puntos energizados al alcance de la mano
<i>CAJA DE TOMA PRIMARIA</i>		
TF1	0	Falta tapa en caja de toma
TF2	0	Tapa abierta en caja de toma **
<i>CAJA DE MEDIDOR</i>		
TM1	0	Falta tapa en caja de medidor
TM3	0	Tapa abierta en caja de medidor

Nota 1 *: entiéndase por puerta abierta, aquella que permite desde el exterior visualizar las instalaciones en el interior de las cámaras tanto a nivel como subterráneas, y que cualquier transeúnte pueda entrar en las mismas sin necesidad de sortear ningún obstáculo.

Nota 2 **: entiéndase por tapa abierta, aquella que permite desde el exterior visualizar las instalaciones en el interior de las cajas de toma y de medidores, y que cualquier transeúnte pueda introducir cualquier elemento o la mano sin necesidad de sortear ningún obstáculo.

6.- Definición de Registros, Responsabilidades y niveles de información.

Plan de Auditorías y Capacitación:

La forma más gráfica de definir estos requerimientos, es mediante el desarrollo de cada uno de los procedimientos detallados en el punto 3 inciso b).

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		Rev.:	Fecha de Actualización:

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a la preparación, revisión y aprobación de los documentos del sistema de Seguridad y da las pautas para la revisión de todos los otros documentos, internos y externos a la Distribuidora, referenciados en el Sistema de Seguridad Pública.

2. Propósito

Este Procedimiento describe la estructura jerárquica del Sistema de Seguridad Pública documentado, da el criterio para numerar sus procedimientos, e indica cómo hacer referencia a otros documentos de la Distribuidora (internos y externos) que puedan tener importancia para la calidad del servicio a prestar, cómo se los revisa y aprueba.

3. Referencias

- 3.1. **Procedimiento 2º:** Control de Documentos del Sistema de Seguridad Pública.

4. Responsabilidades

4.1. El Responsable de Seguridad Pública:

- 4.1.1. Revisa todos los documentos incluidos en el Sistema de Seguridad Pública
- 4.1.2. Modifica el Manual de Sistema de Seguridad Pública y Procedimientos del Sistema de Seguridad Pública.
- 4.1.3. Revisa los documentos generados externamente a la Distribuidora.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.2. Si es necesario traducir al castellano documentos que puedan afectar la calidad, se notifica al Responsable de Seguridad Pública acerca de dicha necesidad. El responsable es quien se encarga de hacer traducir dichos documentos y verifica que reciba el tratamiento adecuado según este Procedimiento y el Procedimiento 2°.

5. Detalles del Procedimiento

A) Generalidades:

5.1. Los procedimientos deben describir: a) Qué hacer; b) Cuándo hacerlo; c) Quién debe hacerlo; d) Cómo hacerlo; e) Cómo verificar que ha sido hecho; f) Qué registros deben mantenerse.

5.2. La estructura jerárquica del Sistema de Seguridad Pública se muestra en el Apéndice A de este Procedimiento. Los títulos y la numeración de los distintos Procedimientos aparecen en el Punto 3 inciso b) del presente trabajo.

5.3. Los números de nuevos Procedimientos serán asignados sólo por el Responsable de Seguridad Pública, según el criterio dado en el Apéndice A del Manual de Sistema de Seguridad Pública. Sus párrafos se ordenan siguiendo un esquema numerado y los sub-párrafos se numeran forma seriada.

B) Formato, estructura y contenido:

5.4. Los documentos, siempre que sea posible, se imprimirán en papel común, tamaño A4, para impresoras de papel cortado. El estilo y diseño de la carátula serán similares a los usados en este Procedimiento (Anexo 7.2)

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS			

- 5.5. Todo documento debe incluir: Título del documento, Contenido, Lista de Destinatarios, Fecha de vigencia, Número de versión, Aprobado por (por parte de la Dirección), Revisión (por parte del Responsable de Seguridad Pública o Encargado de Sector) y Número de páginas y página del documento.
- 5.6. Pueden incluir una Introducción que establezca las bases del documento, cuando esto sea conveniente para el usuario.
- 5.7. El "Contenido" del documento, se desarrolla básicamente de acuerdo al siguiente criterio (contemplando la inclusión ocasional de otros títulos o la exclusión de algunos de los listados):
- ♦ **Alcance:** Extensión de aplicación del documento: un sector, toda la Empresa, etc.
 - ♦ **Propósito:** Es aquello para lo cual se escribe el Procedimiento.
 - ♦ **Referencias:** Documentos relacionados que deben respetarse (incluso documentos ajenos al Sistema de Seguridad Pública)
 - ♦ **Responsabilidades:** Mención de los cargos que deben implementar las funciones descriptas.
 - ♦ **Detalles del Documento:** Indica, etapa por etapa, cómo debe hacerse el trabajo; cómo y dónde se registra que ha sido hecho; documentos que deban emitirse; etc.
 - ♦ **Registros:** Son los formularios, minutas o informes que surgen de la aplicación del documento.
- 5.8. Para los documentos de origen externo a la empresa, el forma, estructura y contenido son los del ente emisor.

C) Preparación y Revisión:

- 5.9. El desarrollo de Documentos nuevos es responsabilidad de los Encargados de los sectores.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 5.10. La modificación de Documentos existentes puede ser iniciada por resultado de auditorias internas o por iniciativa de cualquiera de los usuarios del mismo, quienes deben dirigirse a quien lo confeccionó.
- 5.11. En el caso de una modificación, el Responsable del Sistema de Seguridad Pública realiza la misma y la revisión la efectúa la misma función o sector de la versión anterior a menos que se haya especificado explícitamente otra cosa. Se incorpora la fecha de revisión final como fecha de emisión, según el Procedimiento 2º (Control de Documentos del Sistema de Seguridad Pública).
- 5.12. Cuando se trata de documentos generados externamente a la Distribuidora (que ya fueron aprobados por el ente emisor) ver 4.1.3 y 4.2 del presente Procedimiento.

D) Aprobación, emisión y revisión:

- 5.13. La firma en la primer página, de quien autoriza, valida todo el documento (todas las páginas de igual número de emisión que ella, según se indica al pie de la carátula del Documento) y señalan que han sido revisados y aprobados.
- 5.14. Existe un registro de firmas autorizadas (ver Anexo 7.1)

6. Registros

- 6.1. Registro de Firmas autorizadas

7. Anexos

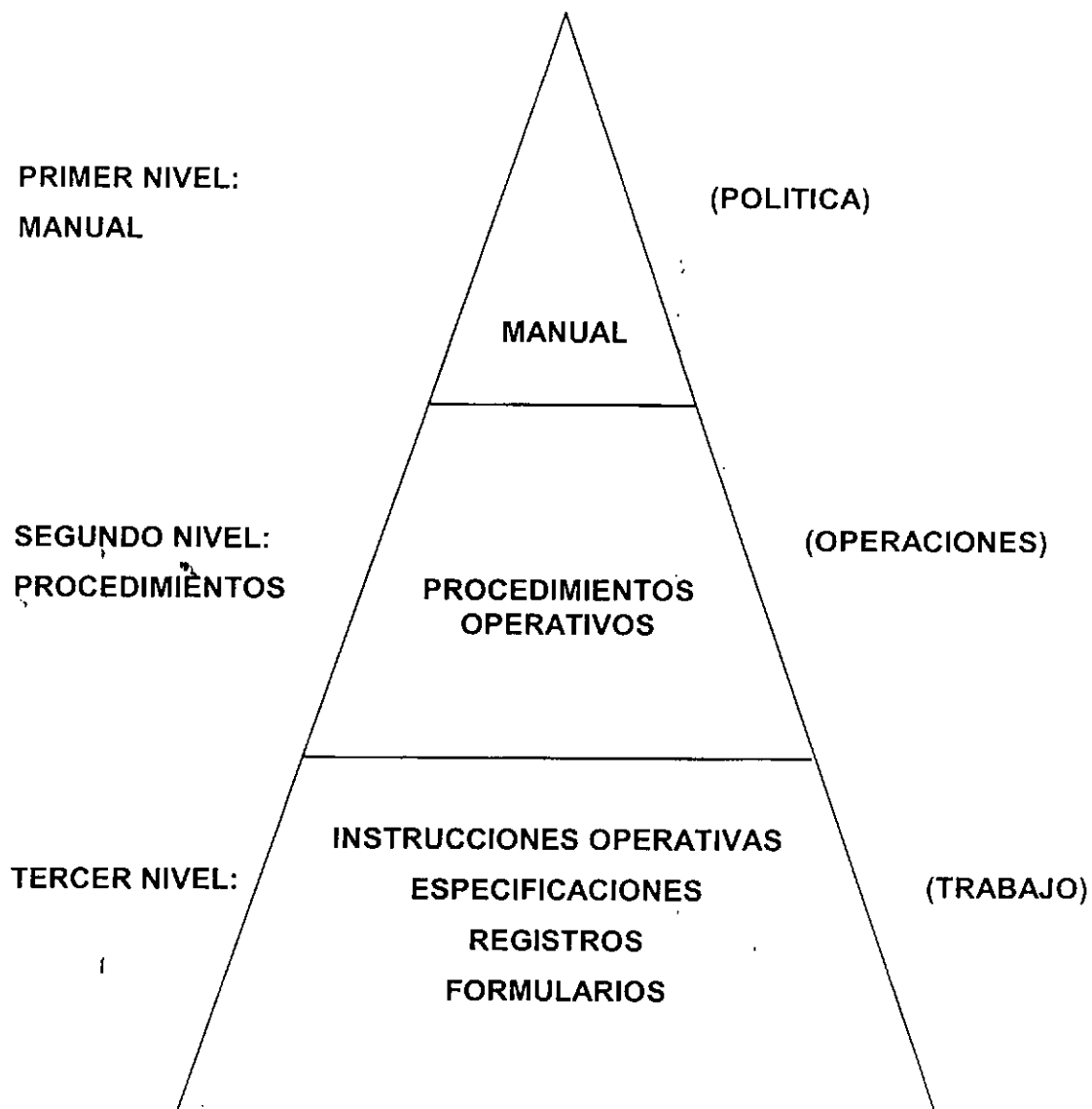
- 7.1. Registro de Firmas autorizadas

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS			

APENDICE A

**SISTEMA DE DOCUMENTACION DE
SEGURIDAD PUBLICA**



DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS			

Anexo 7.1.

REGISTRO DE FIRMAS AUTORIZADAS

Nombre y Apellido	Sector	Firma Completa	Firma abreviada	Fecha

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 1º: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		Rev.:	Fecha de Actualización:

Anexo 7.2.

CONTENIDO

1.	ALCANCE.....	3
2.	PROPOSITO.....	3
3.	REFERENCIAS.....	3
4.	RESPONSABILIDADES.....	3
5.	DETALLES DE PROCEDIMIENTO.....	4
6.	REGISTROS.....	6
7.	ANEXOS.....	6
8.	APENDICE A.....	7

Documentos	Distribución
Original	Disponible en Red
Copia	Master

La autorización de esta página indica que están autorizadas todas las páginas del presente procedimiento con su mismo número de versión.

Las firmas avalan la validez del presente documento, la fecha de actualización y la revisión.

Frente a la necesidad de modificación / actualización del presente procedimiento comunicarse con el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

Realizado por:	Supervisado por:	Aprobado por:
----------------	------------------	---------------

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 1°: PREPARACION Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		Rev.:	Fecha de Actualización:

LA AUTORIZACION DE ESTA PAGINA INDICA QUE ESTAN AUTORIZADAS TODAS LAS PAGINAS DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO CON SU MISMO NÚMERO DE VERSION.

LAS FIRMAS AVALAN LA VALIDEZ DEL PRESENTE DOCUMENTO, LA FECHA DE ACATUALIZACION Y LA REVISION.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a la emisión y a la distribución de los Documentos del Sistema de Seguridad Pública de la Distribuidora. Se usa la palabra "Documentos" para referirse indistintamente al Manual de Sistema de Seguridad Pública, a los Procedimientos o a las Instrucciones Operativa.

2. Propósito

Este Procedimiento describe la emisión y recepción de las copias controladas y no-controladas de los Documentos y la manera de asegurar que sus copias controladas estén actualizadas y en los sectores correspondientes.

3. Referencias

3.1. **Procedimiento 2º:** Preparación y Aprobación de Documentos

4. Responsabilidades

4.1. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública:

4.1.1. Revisar todos los documentos incluidos en el Sistema de Seguridad Pública

4.1.2. Distribuir el Manual de Sistema de Seguridad Pública y Procedimientos.

4.1.3. Mantener el Archivo Master y los archivos de versiones obsoletas de los mismos.

4.1.4 Mantener actualizadas las Listas de Distribución (en las primeras páginas de las copias "Master") y asegurarse que se respete dicha distribución al emitirse modificaciones o renovaciones.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.1.5 Mantener5 actualizados los Documentos disponibles en red, manteniéndolos siempre con atributo de "Sólo Lectura".

4.2 Los destinatarios de Copias Controladas de Documentos son responsables de actualizar sus archivos al recibir las copias nuevas o modificaciones y de destruir las obsoletas.

5. Detalles del Procedimiento

Copias del Manual de Sistema de Seguridad Pública y los Procedimientos.

- 5.1. Las copias del Manual de Sistema de Seguridad Pública y los Procedimientos son de cuatro tipos: Master, Disponibles en red, Controladas y No-Controladas.
- 5.2. La Copia Master del Manual de Sistema de Seguridad Pública y los Procedimientos tienen las firmas originales y son conservadas por el Responsable del Sistema de Seguridad Pública.
- 5.3. Las Copias que se encuentran disponibles en la red son de tipo "Sólo Lectura", para asegurar su protección contra posibles modificaciones. Las mismas quedan disponibles para todo el personal de la Distribuidora.
- 5.4. Las Copias Controladas se componen, en general, de hojas móviles en carpetas de tapas duras. Sus destinatarios desarrollan funciones específicas.
- 5.5. Las Copias Controladas se mantienen actualizadas, en su primera página, cada copia indica su status de "controlado", mediante la leyenda: "COPIA CONTROLADA".

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2°: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 5.6. Las copias No-Controladas están actualizadas a la fecha de su emisión pero no se actualizan posteriormente; al emitirlas, se verifica con la Copia Master que el contenido corresponda a la emisión vigente.
- 5.7. Al imprimir un documento de la red, éste se considera Copia No-Controlada, así como también cualquier fotocopia (sello no en rojo) de Copias Controladas. Estas copias no están numeradas ni se mantienen registros de su emisión o distribución.
- 5.8. Lo antes descrito (desde 5.1 a 5.7) es válido para el Manual de Sistema de Seguridad Pública y los Procedimiento.

Emisión, Distribución y Recepción de Documentos:

- 5.9. Al emitirse un documento, el Responsable del Sistema de Seguridad Pública debe:
 - 5.9.1. Retirar el archivo de copia Master del Documento
 - 5.9.2. Sellar "OBSOLETO" e incorporar al archivó de versiones obsoletas del misma.
 - 5.9.3. Emitir el Documento modificado, con su nuevo número de emisión y fecha, indicando en su carátula mediante una *Nota la naturaleza de los cambios.
 - 5.9.4. Archivar la nueva versión como Copia Master del Documento.
 - 5.9.5. Cargar en la red el Documento correspondiente, dejándolo con atributo "Sólo Lectura".

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.10. El personal de la Distribuidora dispone en red de lo siguiente:

5.10.1. Las nuevas versiones del Documento

5.10.2. La naturaleza de los cambios indicada en la carátula de los mismos
(*Nota:).

5.11. Los poseedores de copias controladas del Documento reciben lo siguiente:

5.11.1 Las nuevas versiones del Documento.

5.11.2 Dos ejemplares de la nota que informa que se adjunta el material antes descrito que será utilizado como Acuse de Recibo.

5.12. Al recibir el material mencionado, el receptor realiza lo siguiente:

5.12.1. Elimina, destruyéndolas adecuadamente, las versiones obsoletas.

5.12.2. Incorpora las nuevas versiones.

5.12.3. Guarda una copia de la nota mencionada como registro de recepción de las nuevas versiones y devuelve la segunda copia firmada y fechada como Acuse de Recibo al responsable de su distribución.

Instrucciones Operativas:

5.13. En el caso de las Instrucciones Operativas, el sistema de control es igual al del Manual y los Procedimientos y queda a cargo del Responsable del Sistema de Seguridad Pública, quien archiva las Copias Master y actualiza el Listado de Archivos del Sistema de Seguridad Pública.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

Control de Documentos Externos:

- 5.14. Los Documentos generados externamente a la Distribuidora son recibidos por el Responsable del Sistema de Seguridad Pública y actualizados o archivados según corresponda.
- 5.15. El detalle de los Documentos generados externamente, se da en el Anexo B.

Protección de medios magnéticos:

- 5.16. Para todo Documento generado internamente, su original se archiva en medios magnéticos, existe una "Backup de trabajo" que contiene las versiones vigentes del material correspondiente. El medio de sostén de este backup es un disquete y el disco rígido de una PC.
- 5.17. El backup se actualiza cada vez que se emiten versiones modificadas del material original.

6. Registros

- 6.1. Archivos de versiones obsoletas de los Documentos.
- 6.2. Acuse de Recibo
- 6.3. Listado de Archivos del Sistema de Seguridad Pública.
- 6.4. Listado de Documentos Externos.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

7. Anexos

- 7.1. Listado de Archivos del Sistema de Seguridad Pública.
- 7.2. Listado de Documentos Externos.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS DE SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

7.2. Anexo B: Listado de Documentos Externos:

Nombre	Actualizables (Sí / No)

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 3º: CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD EN LA VIA PUBLICA			

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las áreas o sectores de la Distribuidora y contempla todos los Registros del Sistema de Seguridad Pública requeridos.

2. Propósito

Establecer y mantener un procedimiento para la identificación, recolección, clasificación, almacenamiento y disposición de los registros.

3. Referencias

3.1. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública:

- 3.1.1. Identifica qué Registros son del Sistema de Seguridad Pública.
- 3.1.2. Provee un contexto físico adecuado para el mantenimiento de los Registros.
- 3.1.3. Determina una acción apropiada para aquellos Registros cuyo tiempo de retención haya vencido.
- 3.1.4. Cuando el contrato lo especifique, poner a disposición del Cliente los Registros del Sistema de Seguridad Pública de la Distribuidora, considerando las condiciones de Confidencialidad.

3.2. Los **Audidores Internos** son responsables de:

- 3.2.1. Recoger y mantener actualizado el Listado de los Registros de toda la Empresa.
- 3.2.2. Establecer los medios para codificar, archivar, almacenar y proveer un fácil acceso a los Registros.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 3º: CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD EN LA VIA PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

3.3. **Todos los Sectores de la Distribuidora** son responsables de:

3.3.1. Mantener, actualizar y archivar los Registros del Sistema de Seguridad Pública, además de informar al Responsable del Sistema de Seguridad Pública las modificaciones o incorporaciones de sus Registros-

4. **Detalles de Procedimiento**

4.1. **El Responsable de cada sector:**

4.1.1. Tiene identificado el tipo de Registros.

4.1.2. Cada Sector conoce los Registros que generan y archivan a través de la aplicación de sus Documentos, ya que éstos se encuentran especificados en cada Procedimiento e Instrucción Operativa en particular.

4.2. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública mantiene el Listado de todos los Registros del Sistema de Seguridad Pública en un archivo en condiciones que prevengan su daño o pérdida.

4.3. Vencido el tiempo de retención, el Responsable del Sistema de Seguridad Pública / los Auditores Internos proceden a disponer su destrucción adecuada según el soporte del Registro.

4.4. El acceso a los archivos se señala en el Listado en Anexo, según las siguientes referencias:

- Sector
- Tipo de Registro

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 3°: CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD EN LA VIA PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

- Código
- Tiempo de conservación (mín.
- Lugar de Archivo
- Acceso
- Indexación
- Disposición

Codificación de los Registros del Sistema de Calidad¹

4.5. Los registros correspondientes a los diferentes procedimientos, se codifican de la siguiente manera:

- **Form.:** significa Formulario y es igual para todos los registros del Sistema.
- **XX:** a un número de dos dígitos que identifica al registro.
- **XX:** a un número de dos dígitos que identifica la correlatividad de los registros generados para el procedimiento.
- **rev.XX:** revisión del registro = 00 para la 1° versión y su correlatividad para sus futuras modificaciones.
- **XX/XX:** fecha de vigencia del registro.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 6°: MEJORA CONTINUA		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.2. El **Responsable del Sistema de Seguridad Pública** es responsable de:

- 4.2.1. El registro y seguimiento de las acciones de esta naturaleza.
- 4.2.2. Analizar datos y procesar información estadística a los efectos de evaluar la implementación de acciones.
- 4.2.3. Evaluar la política y los objetivos de Seguridad Pública, y los resultados de las auditorías.
- 4.2.4. Designar responsables para las acciones originadas en las Reuniones de Revisión del Sistema de Seguridad Pública y otros orígenes.

5. Detalles del Procedimiento

5.1. Generalidades:

- 5.1.2. La Distribuidora a través del Responsable de cada sector define las acciones a adoptarse en el mismo, incluyendo las señaladas por el uso de la política de Seguridad Pública, los objetivos de la misma, los resultados de las auditorías, las No-Conformidades, las quejas y reclamos de clientes, las acciones correctivas y preventivas y el análisis de datos.
- 5.1.3. Las acciones a llevar a cabo son de tres tipos: Correctivas, Preventivas y Mejoras. En todos los casos se efectúa un análisis de causa raíz, y si es necesario, se practicará una Disposición o varias.
- 5.1.4. De igual forma se procede si se detecta una posibilidad de mejora, es decir, un elemento que, introducido en el sistema puede modificar favorablemente el resultado de un proceso, operación o material.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 6°: MEJORA CONTINUA		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.1.5. El formulario para su tratamiento figura en anexo de este procedimiento y es único para todos los tipos de acciones.

5.1.6. En el primer campo "No Conformidad o descripción del Reclamo (origen y causas), se detalla lo relacionado con aquello que detona esta posibilidad de mejora.

5.1.7. El segundo campo es el necesario para el análisis de causa raíz, el cual debe ser amplio, de ser posible detallar la técnica que se uso y sus conclusiones.

5.1.8. El tercer campo corresponde a la acción propuesta.

Dichos informes pueden llenarse en papel o, de contar en ese momento con una terminal, en el archivo magnético, "No conformidades / Posibilidades de mejora".

5.2. Acciones Correctivas:

5.2.1. Puede tener distinto origen, no conformidades internas, de proveedores, de sistema, incluyendo la queja de los clientes. Actúan sobre desvíos respecto de lo esperado.

5.2.2. Se debe completar en el lugar el formulario desde el principio, y en el último campo señalar Informe de Acciones Correctivas.

5.2.3. Si proviene de una queja o reclamo se debe detallar quien reclama y quien lo recibe.

5.2.4. En dicho informe se busca determinar la o las causas de las no conformidades, como se ha mencionado en el campo de análisis de causa raíz.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: <u>PROCEDIMIENTO 6°: MEJORA CONTINUA</u>		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.2.5. Las acciones son implementadas por los sectores afectados y coordinadas por el Responsable del sistema de Seguridad Pública, en los casos en que sea necesario, buscando eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

5.2.6. Las acciones correctivas son revisadas (auditadas) luego de un plazo acorde con las características del problema y lo complejo de la acción a tomar.

5.2.7. La efectividad de las mismas es verificada según el caso del cual se trate, de acuerdo a lo señalado en el Informe de Acción Correctiva. De no existir un método técnico, que señale o verifique la efectividad, transcurridos 90 días sin que la no conformidad se haya repetido se considera efectiva la acción tomada.

5.3. Acciones Preventivas:

5.3.1. La Distribuidora determina acciones preventivas apropiadas para impedir no conformidades potenciales, actuando sobre sus posibles causas.

5.3.2. Se debe completar el formulario que figura en anexo desde el principio y en el último campo señalar Informe de Acciones Preventivas. "Estamos en presencia de desvíos potenciales, es decir, al momento no hay un desvío real pero hay una variable que esta deteriorándose y nos induce a actuar".

5.3.3. Las principales fuentes de información que pueden dar origen a acciones preventivas para detectar, analizar y eliminar las causas de potenciales no conformidades son:

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 6°: MEJORA CONTINUA		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 5.3.3.1. Análisis de datos e información estadística.
- 5.3.3.2. Observaciones detectadas en Auditorías Internas.
- 5.3.3.3. No conformidades registradas, sin un origen específico determinado.
- 5.3.3.4. Reuniones de Revisión de Seguridad Pública.

5.3.4. Las acciones son evaluadas para prevenir la ocurrencia de no conformidades y luego implementadas por los sectores afectados, coordinados por el Responsable del sistema de Seguridad Pública en los casos en que sea necesario.

5.3.5. Las acciones preventivas son auditadas pasados los 30 días de ser puestas en práctica o dentro de la siguiente auditoría programada al sector. Las acciones tomadas son verificadas por Auditoría Interna a pedido del Responsable del Sistema de Seguridad Pública.

5.3.6. La efectividad de las mismas es verificada según el caso del cual se trate.

5.4. Acciones de Mejora:

5.4.1. Estas acciones se toman luego de haberse efectuado un análisis de datos y establecido la posibilidad de introducir una mejora en alguna variable del sistema de Seguridad Pública que redunde en un elemento que, introducido en el sistema, puede modificar favorablemente el resultado de un proceso, operación o material.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 6°: MEJORA CONTINUA		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 5.4.2. Su índole es diversa, mencionaremos, mejora: del servicio, de seguridad, de las condiciones de trabajo, reducción de costo, etc.
- 5.4.3. Se debe completar, el formulario que figura en anexo desde el principio y en el último campo señalar Informe de Acciones de Mejora.
- 5.4.4. Las acciones de mejora son monitoreadas, en general, a través del seguimiento del indicador, que se quiere mejorar, con la misma por el Responsable del Sistema de Seguridad Pública.
- 5.4.5. Son efectivas cuando se logra el objetivo previsto.

6. Registros

- 6.1. Registros e informes aplicables de los procedimientos mencionados en Referencias.
- 6.2. Informe de Acciones tomadas (Anexo A), en magnético y/o papel.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 6°: MEJORA CONTINUA		Rev.:	Fecha de Actualización:

		DISTRIBUIDORA	
R. C.		Informe de acciones tomadas	N°:
N. C.			
A. C.			Fecha:
A. P.			
A. M.			Pág:..... de
VALIDO	NO	Viene de Auditoria Interna N°	

No Conformidad o descripción del Reclamo (origen y causas) (*):	
Análisis de la Causa raíz:	
Acción propuesta (Disposición, A. C., A. P., Mejora):	
Responsable:	Firma:
Fecha Límite (prefijada):	Fecha de Implementación (real):
Fecha de verificación:	
Medida de la efectividad:	
Firma:	Aclaración:

(*) Cuando es una Queja o reclamo en origen se detalla quien reclama y quien lo recibe.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 7°: SATISFACCION DEL USUARIO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a la evaluación de todas las acciones u omisiones de la Distribuidora referidas a los Sistemas de Seguridad en la Vía Pública y lo procesos de apoyo.

2. Propósito

Definir una metodología para la medición de la percepción y satisfacción de los usuarios, y para el tratamiento de las quejas por los servicios incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Referencias

- 3.1. **Procedimiento 6°:** Acciones correctivas y preventivas.
- 3.2. Instructivo para la realización de encuestas telefónicas.
- 3.3. **Procedimiento 5°:** Control de No conformidades.

4. Responsabilidades

4.1. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública:

- 4.1.1. Hace enviar los buzones para los Cuestionarios de satisfacción.
- 4.1.2. Supervisa la realización de las encuestas telefónicas y el procesamiento y administración de los datos que surgen a través de dichas fuentes.
- 4.1.3. Controla el Registro y Seguimiento de las respuestas a las quejas de usuario por los Servicios de Seguridad en la Vía Pública.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 7°: SATISFACCION DEL USUARIO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 4.2. El Responsable del punto de contacto (lugar a los que puede dirigirse un usuario para vincularse con la Distribuidora) se encarga de la disposición de los cuestionarios de satisfacción en cada punto de contacto, del envío en tiempo y forma de los buzones, del correcto llenado de la base de datos de atención al usuario y de la disposición y envío de los libros de quejas por Servicios de Seguridad en la Vía Pública.
- 4.3. El Responsable de Proceso realiza el tratamiento de las quejas de usuarios por Servicios de Seguridad en la Vía Pública en lo referente al Proceso a su cargo.

5. Detalles de Procedimiento

5.1. Cuestionarios de Satisfacción:

- 5.1.1. Se dispone en el sector donde se realiza la atención personal de cada punto de contacto de la Distribuidora un buzón y "Cuestionarios de Satisfacción", los mismos deberán estar en un lugar visible y de fácil acceso. Además, cada punto de contacto tendrá el Cuestionario en soporte electrónico para proceder a imprimir y reponer los mismos antes de que se terminen. El llenado de los Cuestionarios es voluntario y los mismos son de carácter anónimo.
- 5.1.2. Durante la primera semana de cada mes, son remitidos al Responsable del Sistema de Seguridad Pública los buzones con los Cuestionarios colocados por los usuarios. Durante la última semana de cada mes, se envía desde el área del Responsable de Seguridad Pública, un buzón para reemplazarlo.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 7º: SATISFACCION DEL USUARIO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

Los buzones son enviados con una faja que contiene la firma del Responsable del Sistema de Seguridad y la fecha de envío y deberán ser remitidos en las mismas condiciones.

5.1.3. El personal del Area Seguridad Pública recibe los buzones y retira los cuestionarios, foliándolos con un número correlativo por Punto de Contacto. Los datos de los cuestionarios son volcados en las "Listados de Cuestionarios de Satisfacción" (soporte electrónico).

5.1.4. Los datos de los "Listados de Cuestionarios de Satisfacción" son procesados y volcados mensualmente en el "Resumen de Cuestionarios de satisfacción" e incluidos como información según el procedimiento comunicaciones internas y externas.

5.2. Encuestas Telefónicas:

5.2.1. Las encuestas serán realizadas a usuarios atendidos en forma personal y telefónica en los distintos puntos de contacto por Seguridad en la Vía Pública.

5.2.2. Los "Listados de Usuarios para la realización de las encuestas telefónicas" surgirán de los registros realizados en la "Base de Datos de Atención al Usuario", desde cada punto de contacto.

5.2.3. Para la realización de las Encuestas se tomará semanalmente una muestra como mínimo de cinco encuestas por los usuarios que hayan sido atendidos personalmente y cinco que hayan sido atendidos telefónicamente en cada punto de contacto.

5.2.4. Las llamadas se realizarán teniendo en cuenta el "Instructivo para la realización de Encuestas Telefónicas".

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 7º: SATISFACCION DEL USUARIO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.2.5. Durante la realización de los llamados, una vez finalizada cada Encuesta efectivamente contestada, se volcará el resultado de la misma en las hojas de cálculo "Listado EAP" y "Listado EAT" del archivo electrónico "Planillas Encuestas".

5.2.6. Los resultados una vez procesados son volcados mensualmente en las hojas de cálculo "Resumen EAP" y "Resumen EAT", respectivamente, e incluidos como información adicional para el procedimiento de comunicación de la Distribuidora.

5.3. Tratamiento de las Quejas de Usuarios por Servicios de Seguridad Pública de la Distribuidora incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad:

5.3.1. En cada punto de contacto se dispondrá un "Libro para Quejas y Sugerencias por el Servicio de Seguridad Pública", el mismo estará ubicado en un lugar visible, accesible y señalizado debidamente con un afiche explicativo.

5.3.2. Cuando un Usuario asiente una queja por un servicio o anomalía de Seguridad en la Vía Pública, se le requerirá que deje constancia de su dirección postal, teléfono y/o mail en el mismo libro.

El original quedará en el Libro, un duplicado será para el usuario y el triplicado será enviado al Responsable del Proceso al que se refiere la Queja, En los casos que los usuarios manifiesten su queja telefónicamente, la misma deberá ser registrada en el Libro por el operador que haya realizado la atención, enviando una fotocopia al Responsable del proceso al que se refiere la queja.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 7°: SATISFACCION DEL USUARIO Y TRATAMIENTO DE QUEJAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.3.3. El Responsable del Proceso al que se refiere la queja, será quien una vez recibida la misma, deberá analizarla y determinar las acciones a seguir.

Si considera necesario la implementación de una "Acción Correctiva" o una "Acción Preventiva", seguirá lo indicado en el Proceso respectivo.

En todos los casos deberá enviarse una "Nota de Respuesta de Queja" y remitir una copia de la misma al Responsable de Seguridad Pública para su conocimiento y archivo.

6. Registro

- 6.1. Cuestionario de Satisfacción
- 6.2. Listado de Cuestionarios de Satisfacción
- 6.3. Resumen de Cuestionarios de Satisfacción
- 6.4. Listado de Encuestas de Atención Personal
- 6.5. Listado de Encuestas de Atención Telefónica
- 6.6. Resumen EAP
- 6.7. Resumen EAT
- 6.8. Libro para quejas por Servicios de Seguridad Pública
- 6.9. Nota de respuesta a la queja

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 8°: REVISION POR LA DIRECCION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA			

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las reuniones de revisión del Sistema de Seguridad Pública, que se realizan a intervalos definidos por la organización.

2. Propósito

Revisar el Sistema de Seguridad Pública, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continuas, para evaluar las oportunidades de mejora, la necesidad de realizar cambios en el mismo, incluida la política y los objetivos de seguridad y la determinación de acciones que resulten de la revisión.

3. Referencias

- 3.1. **Procedimiento 4°:** Auditorias Internas.
- 3.2. **Procedimiento 5°:** Control de No-Conformidades
- 3.3. **Procedimiento 6°:** Acciones Correctivas y Preventivas
- 3.4. Instrucción Operativa Centro de Capacitación

4. Responsabilidades

4.1. La Dirección es responsable de:

- 4.1.1. Evidenciar su compromiso con el Sistema de Seguridad Pública.
- 4.1.2. Convocar al personal involucrado para la revisión, que crea necesario.
- 4.1.3. Aprobar la agenda para la revisión.
- 4.1.4. Presidir la revisión del Sistema de Seguridad Pública.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 8°: REVISION POR LA DIRECCION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.2. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública:

- 4.2.1. Presenta la información sobre el desempeño del Sistema de Seguridad Pública.
- 4.2.2. Comunica la necesidad de mejora y el grado de compromiso con los requisitos del cliente en los distintos niveles de la organización.
- 4.2.3. Informa a la Dirección los resultados de la revisión para su aprobación, en el caso de ausencia de ésta.
- 4.2.4. Mantiene evidencia objetiva de la revisión del Sistema de Seguridad Pública.

4.3. Los Sectores son responsables de:

- 4.3.1. Presentar la información relevante de su gestión sobre Seguridad Pública dentro de la organización.
- 4.3.2. Comunicar los objetivos para los Indices o Indicadores definidos.
- 4.3.3. Implementar las acciones correspondientes, decididas en la revisión.

5. Detalles del Procedimiento

- 5.1. La revisión se realiza semestralmente; es presidida por la Dirección o quien ella delegue y participan el Responsable del Sistema de Seguridad Pública y las personas afectadas al Sistema que la Dirección considere conveniente.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 8º: REVISION POR LA DIRECCION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.2. La información de entrada para la revisión incluye los siguientes temas:

- Verificación de las acciones correctivas propuestas para el desempeño del Sistema.
- Análisis de los resultados de las verificaciones o actuaciones realizadas por inspectores, agentes externos o denuncias.
- Inspección de toda no conformidad, anomalía o posibilidad de mejora.
- Actualización de los objetivos del Sistema.
- Control de proveedores, contratistas y subcontratistas.

5.3. Se deciden las acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema, de sus procesos y la necesidad de recursos. Se designan responsables y se establecen fechas tentativas de implementación.

5.4. Se analiza el plan de auditorías internas, teniendo en cuenta resultados de auditorías anteriores y se hacen recomendaciones si se estima necesario un cambio en frecuencias, temas a auditar, metodología, etc.

5.5. Se revisa la eficacia e integridad del Sistema de Seguridad Pública, los objetivos del Sistema, su adecuación a la Política y la responsabilidad de los sectores con el Sistema de acuerdo a los propósitos de la Distribuidora.

5.6. El Responsable del SSP o quien él designe, mantiene registro (acta o minuta de reunión) de cada revisión, que luego distribuye a todos los presentes y archiva copia de la misma.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 8º: REVISION POR LA DIRECCION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA		Rev.:	Fecha de Actualización:

6. Registros

- 6.1. Registros de los temas para la revisión descriptos en el ítem.
- 6.2. Acta o minuta de revisión por la Dirección.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES			

1. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a las compras y contrataciones que realiza la Distribuidora y especifica los procedimientos documentados necesarios para que los compromisos que suscribe con proveedores, contratistas y subcontratistas contemplen la obligación de cumplir todos los lineamientos y requisitos del Sistema de Seguridad Publica.

Los lineamientos y requisitos del Sistema son aplicables en todas las actividades vinculadas con la seguridad pública que desarrollen los proveedores, contratistas y subcontratistas de la Distribuidora.

2. Propósito

Este Procedimiento describe la forma en que la Distribuidora adquiere los materiales, insumos y servicios de acuerdo a los requerimientos y especificaciones propias. Detalla, además, la forma en que se realiza la provisión, cómo se relaciona documentalmente, cómo se realiza el seguimiento de los proveedores y qué registros se lleva.

3. Referencias

3.1. Manual de Sistema de Seguridad en la Vía Pública

4. Responsabilidades

4.1. Cada sector que realice requerimientos de compras es responsable del cumplimiento de lo explicado en este procedimiento, con intervención de quien generó la necesidad de compra o contratación y la aprobación de la Gerencia del área solicitante.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad "Seguridad en la Vía Pública"	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.2. Son responsables los Gerentes de cada área solicitante, el Jefe de Departamento de Compras y Almacenes y el Gerente de Administración, Compras y Almacenes y la Dirección.

5. Detalles del Procedimiento

- 5.1. Los requerimientos se envían a la oficina de compras donde se realiza la gestión de compra. El mismo requerimiento contiene una lista de proveedores sugeridos. La evaluación técnica de dichos proveedores está a cargo del sector que solicita la provisión, o del departamento de ingeniería, entregando a la oficina de compras un listado de proveedores aprobados para la compra o contratación solicitada.
- 5.2. Al seleccionar a sus contratistas, subcontratistas y proveedores, la Distribuidora tiene en cuenta los antecedentes y la capacidad que éstos posean para gestionar en forma planificada, controlada y documentada toda actividad vinculada con el cumplimiento de los requisitos del sistema de Seguridad Pública.
- 5.3. Para ello, la Distribuidora arbitra los mecanismos para garantizar que la provisión o contrato se efectúe en base a un criterio de evaluación previamente establecido, y que la misma satisface los requisitos del Sistema.
- 5.4. La Distribuidora prevé la preparación de documentación en la que consta que se ha verificado previamente que el servicio propuesto cumple las exigencias de seguridad pública.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES	Rev.:	Fecha de Actualización:	

- 5.5. La Distribuidora revisa todas las etapas que preceden a la celebración de un convenio o contrato con sus contratistas, subcontratistas y proveedores, a fin de garantizar que se cumplirán los requisitos previstos por el Sistema de Seguridad Pública y las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente (vgr. Leyes N° 24.065 y 19.587, sus respectivos Decretos Reglamentarios N° 1398/98, 351/79 y 911/96, las Resoluciones OCEBA y demás normas aplicables)
- 5.6. Además, efectúa todas las aclaraciones que fueran necesarias, y asigna las responsabilidades para efectuar este control y la revisión en forma efectiva, llevando un registro documentado de tales actividades, de las No-Conformidades detectadas en dichas revisiones, y de las acciones llevadas a cabo para superar las anomalías.
- 5.7. La Distribuidora lleva registros documentados de sus contratistas, subcontratistas y proveedores, en los que se consignarán las no conformidades que les sean atribuibles, así como también los restantes hallazgos, denuncias o detección de hechos o actos que importen una trasgresión o menoscabo de las exigencias del Sistema, ya sea que éstas se originen en fuentes internas o externas.
- 5.8. Las No-Conformidades detectadas serán destacadas, llevando una estadística comprobable de cada contratista, subcontratista o proveedor por separado, a fin de su evaluación posterior. Para ello, la Distribuidora clasifica las No-Conformidades con relación al tipo de contrato, a fin de permitir su adecuación típica y su registro ordenado y sistemático.
- 5.9. Además, se registra la respuesta del contratista, subcontratista o proveedor ante los requerimientos de medidas correctivas, y las acciones de mejora realizadas frente a una No-Conformidad detectada.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.10. Antes de contraer nuevos compromisos con sus contratistas, proveedores y subcontratistas, la Distribuidora evalúa sus antecedentes relacionados con el grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema, estableciendo pautas objetivas para tal fin.

5.11. En aquellos contratos de ejecución permanente o prolongada esta evaluación se efectúa de manera periódica, tomando los recaudos necesarios para corregir eventuales situaciones que contravengan o menoscaben las exigencias en esta materia.

5.12. Todas las evaluaciones que se realizan quedan debidamente documentadas.

5.13. Sistemas de Compras en el Exterior

5.13.1. Este sistema se inicia con la confección por parte de la Distribuidora de una Orden de Compra que contiene las especificaciones previamente pactadas en lo referente a seguridad pública, elementos de forma respecto a los embarques y las necesidades propias de la operación administrativa. Además de estas necesidades, se contemplan también los aspectos económicos, financieros y tiempos en las entregas. Se cumple con que:

5.13.2. Las especificaciones en lo referente a seguridad pública son completas y libres de ambigüedades.

5.13.3. Se solicita al proveedor un Certificado de análisis o Protocolo de ensayo de la Partida.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.14. Sistema de Compras Local

5.14.1. Este sistema comienza con la confección por parte de la Distribuidora de una Orden de Compra que contiene las (especificaciones previamente pactadas en lo referente a seguridad pública) y las necesidades propias de la operación administrativa. Además de estas necesidades, se contemplan también los aspectos económicos, financieros y tiempos de entregas.

5.14.2. Las especificaciones en lo referente a seguridad pública son completas y libres de ambigüedades.

5.14.3. Se solicita al proveedor un Certificado de análisis o protocolo de ensayos o la información técnica que demuestra que la provisión cumple con lo especificado.

5.15. Sistema de Compras de Servicios; Condiciones de Contratación de Servicios.

Este sistema se inicia con la confección por parte de la Distribuidora de una Orden de Compra en la cual dentro de sus condiciones adicionales se pueden especificar las características en lo referente a seguridad pública, etc., que refleja las condiciones de contratación del servicio y atendiendo a las necesidades especificadas y a las necesidades propias de la operación (aspectos económicos, financieros y tiempos de entregas).

La orden de compra y sus documentos anexos son "revisados" y "aprobados", al momento de iniciar operaciones con el proveedor (Fletes, Depósitos, Análisis, Asesores, Mantenimiento de Software, Comunicaciones).

5.16. Sistema de Evaluación, Aprobación y Seguimiento de Proveedores

5.16.1. Evaluación de proveedores en lo referente a seguridad pública.

El sistema de Evaluación de proveedores posee una gama de elementos, detallados en el formulario respectivo, para evaluar proveedores.

5.16.2. Los Gerentes del Area solicitante, son responsables de la Evaluación y Aprobación de los Proveedores de acuerdo a las necesidades de la Distribuidora.

5.16.3. El primer elemento es asegurar que los productos ofrecidos cumplen con lo especificado en lo referente a seguridad pública por la Distribuidora.

5.16.4. Esto se complementa con la solicitud de una Certificación del Sistema de aquello que nos provee.

5.16.5. Si se cumple con 5.5.3 y posee el Certificado mencionado en 5.5.4, dicho Proveedor está calificado como Aprobado.

5.16.6. En caso de no contar con un certificado, se le envía un Cuestionario de Evaluación de Proveedores:

5.16.7. El mismo consta de los requerimientos básicos que la Distribuidora precisa para que un proveedor pueda ingresar en este Sistema de Evaluación, dicho cuestionario puede ser solicitado por cualquier proveedor que así lo desee (ver Anexo A).

5.16.8. Análisis del Cuestionario de Evaluación de Proveedores:

5.16.9. Una vez completo dicho cuestionario, el mismo es devuelto y cuidadosamente analizado por el Encargado de Compras y/o el Gerente del Area solicitante debe ser quien aprueba al proveedor en consonancia con 5.5.2. La aceptación significa la autorización al paso siguiente y el rechazo, la anulación del proveedor del Sistema de Evaluación y Aprobación

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES			

5.16.10. Evaluación de la necesidad de mayor información: Si no existiera mayor necesidad de información, el Cuestionario de Evaluación de Proveedores será utilizado en la aprobación del Proveedor.

5.16.11. Si existiera la necesidad de mayor información, por la importancia del insumo o servicio a adquirir en lo referente a seguridad pública, entonces puede optarse por realizar una visita u otro método según el material, lugar de fabricación, etc., dependiendo del grado de influencia del insumo o servicio sobre el producto final.

5.16.12. En algunos casos el servicio contratado se brinda en distintos espacios físicos de la empresa (Depósitos, Oficina Central) esto implica que el personal de la Distribuidora pueda realizar verificaciones y controles, en el momento de la operación.

5.16.13. Pedido de muestra:

5.16.13.1. Mediante una especificación escrita se hace llegar al proveedor un pedido de muestras que atienda en cantidad y en calidad a las necesidades que surjan de evaluar la importancia de dicho insumo en el proceso en lo referente a seguridad pública. Si el resultado del análisis fuese negativo será motivo para excluir al Proveedor del Sistema de Evaluación y Aprobación. Si el resultado fuese positivo, el mismo será utilizado en la aprobación del Proveedor.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 9°: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.16.14. Evaluación de las instalaciones del Proveedor:

5.16.14.1. Cuando corresponda según lo visto en 5.5.7 se efectuará una evaluación visitando las instalaciones del proveedor en fecha y hora a convenir, solicitando en esta oportunidad la información necesaria en lo referente a seguridad pública.

5.16.14.2. De ser requerido por el Cliente de la Distribuidora el mismo puede acompañarlo en estas visitas a Proveedores y efectuar verificaciones, pruebas y ensayos.

5.16.15. Análisis de la evaluación de las instalaciones del proveedor:

5.16.15.1. Una vez realizada la visita al establecimiento del proveedor se evalúa la misma como parte de la información del proveedor.

5.16.15.2. Si el resultado fuese positivo dicha evaluación es considerada como aprobada. Si el resultado fuese negativo será motivo de exclusión del proveedor del Sistema de Evaluación y Aprobación.

5.16.16. Se confecciona un Listado con los Proveedores Aprobados.

5.16.17. Evaluación del Desempeño del Proveedor

5.16.17.1. Complementariamente al aprobado de un proveedor se procede a su evaluación durante las entregas o prestaciones de servicios.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES	Rev.: Fecha de Actualización:

5.16.17.2. Cada vez que un Proveedor realice una entrega o brinde un servicio con una No-Conformidad se registra la misma en la planilla Informe de No-Conformidad (Form. 13-01), se notifica al proveedor vía e-mail, fax o telefónicamente, adjuntándole los formularios 13-01 y 14-01, donde se registró la No-Conformidad para que investigue la causa raíz y determine la acción correctiva correspondiente.

5.16.17.3.] En este seguimiento se tienen en cuenta los aspectos (entre otros) de:

5.16.17.3.1. Calidad de las materias primas y productos entregados y servicios prestados en lo referente a seguridad pública.

5.16.17.3.2. Entrega y cumplimiento dentro de los plazos estipulados.

5.16.17.4. Si surgiera la situación de comprarle a un proveedor no aprobado o no evaluado, el documento se realizará de la misma forma que se describe, pero se evaluarán las especificaciones adicionales en lo referente a seguridad pública a colocar en el documento de compras y los requerimientos de inspección adicionales que se aplicarán en la recepción.

5.17. El comprador genera un registro de "Autorizaciones de desvío transitorio" (Anexo B) donde coloca el porque del mismo. Dicha Autorización tendrá una vigencia máxima de 4 meses. De persistir el problema se deberá hacer una nueva Autorización firmada,

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Título: PROCEDIMIENTO 9º: COMPRAS, EVALUACION, APROBACION DE PROVEEDORES	Rev.:

adicionalmente, por la Dirección. De tener que prorrogar dicha autorización 4 meses más, se le deberá dar intervención al Representante de la Dirección, quien evaluará las acciones alternativas que se llevarán a cabo y dará su conformidad por 4 meses más.

6. Registros

- 6.1. Orden de Compra numerada por el Sistema
- 6.2. Contrataciones de servicios.
- 6.3. Listado de Proveedores Aprobados.
- 6.4. Calificación de Proveedores. Cuestionario de Evaluación de Proveedores.
- 6.5. Autorización de Desvío Transitorio
- 6.6. Informe de No-Conformidad Planilla de Acciones Correctivas / Acciones Preventivas. FUA

FINAL DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 10º: CAPACITACION			

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la Distribuidora, efectivo o contratado, y a las empresas contratistas que eventualmente sean destinatarias de programas específicos de entrenamiento.

2. Propósito

Este Procedimiento describe cómo se relevan las necesidades de capacitación para el personal propio y contratistas, de estar estos últimos alcanzados por algún programa de formación, de acuerdo a las actividades que desarrollan, y cómo se suministra y registra la implementación de ese entrenamiento. Cubre, también, el Plan Anual de Capacitación.

3. Referencias

3.1. Manual de Sistema de Seguridad Pública

4. Responsabilidades

4.1. La Gerencia de RR.HH. es responsable de:

4.1.1. Determinar las necesidades de capacitación del personal para asegurar que sean adecuadamente entrenados e instruidos, cuando la falta de tal entrenamiento o capacitación pueda afectar adversamente a sus funciones.

4.1.2. Definir los Perfiles de Puesto del personal.

4.1.3. Realizar la Calificación del Personal de acuerdo al Puesto que desempeña con el fin de determinar la aptitud para la tarea que ejecuta.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 10°: CAPACITACION		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.1.4. Proveer la capacitación o adquisición de experiencia (interna o externa).

4.1.5. Aprobar el Plan de Capacitación Anual, según corresponda.

4.1.6. Asegurar que el personal conozca y aplique los Procedimientos e Instrucciones Operativas del Sistema de Seguridad Pública correspondientes.

4.2. Los **Jefes de Departamento** son responsables de;

4.2.1. Informar las necesidades de capacitación del personal a su cargo, a la Gerencia de Recursos Humanos.

4.2.2. El armado de los Perfiles de Puesto.

4.2.3. En el caso de surgir la necesidad de capacitar al personal de acuerdo a lo requerido en el Perfil de Puesto, solicitar a Empleos, Capacitación y Desarrollo el registro de una actividad acorde a dicha necesidad en el "Plan de Capacitación".

4.2.4. Responder a las necesidades de capacitación detectadas por ellos o eventualmente señaladas por sus Gerentes.

4.2.5. Brindar al personal ingresante información genérica sobre la Distribuidora, incluso relativa al Sistema de Seguridad Pública que sea adecuada para cada caso.

4.3. El **Responsable de Capacitación**:

4.3.1. Mantiene un registro de la capacitación impartida.

4.3.2. Coordina la retención de los registros de capacitación, los mantiene y periódicamente procede a su revisión.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 10°: CAPACITACION		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.3.3. Mantiene actualizados los registros de capacitación, y los archiva de manera segura, ordenada y de fácil acceso.

4.3.4. Prepara el Plan anual de Capacitación con la información que recibe de los distintos Sectores para ser presentado a la Gerencia de RR.HH.

4.4. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública

4.4.1. Asegura que se registre toda Capacitación que recibe el personal.

4.4.2. Asegura que se mantengan actualizados los registros de capacitación, y que estén archivados de manera segura, ordenada y de fácil acceso.

4.4.3. Acuerda con el Responsable de Capacitación la información periódica para el personal sobre conceptos generales del Sistema de Seguridad Pública, así como también aquellos a transmitir a empresas contratistas.

4.4.4. Coordina la capacitación de futuros Auditores Internos.

4.4.5. Entrega al personal que ingresa, información relativa al Sistema de Seguridad Pública que sea adecuada para cada caso.

4.4.6. Hace conocer al personal los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo aplicables a sus tareas.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Título: PROCEDIMIENTO 10º: CAPACITACION	Rev.:

5. Detalles del Procedimiento

- 5.1. La Gerencia de RRHH y los Jefes de Departamento identifican, al momento de incorporación o durante la ejecución de tareas, las necesidades y requerimientos de Capacitación del Personal bajo su responsabilidad, para asegurar la competencia de dicho personal en las tareas a realizar. A su vez, determinan qué necesidades específicas de formación de las empresas contratistas deberían ser cubiertas.
- 5.2. La aceptación de la capacidad del Personal queda certificada en la Calificación del mismo y se mantendrá registro de esta.
- 5.3. Cuando se detecta la necesidad de cumplimentar capacitación en un determinado aspecto para una persona o sector, en el Plan de Capacitación se vuelca esa necesidad y sus características. Se actuará de acuerdo a las urgencias operativas del momento.
- 5.4. Los entrenamientos y calificación personal se mantienen en registros que incluyen datos sobre el curso o experiencia, fecha en que se completó, duración del mismo y, si corresponde, nivel alcanzado (para cursos externos que lo informen).
- 5.5. La asistencia a cursos, seminarios u otra actividad formativa externa o interna del personal, queda formalmente asentada y será de asistencia obligatoria de acuerdo a las normas y legislación vigente.
- 5.6. Al cambiar de tarea o rotar de Puesto se establecen los puntos clave a seguir para entrenarse en ese Puesto y se registra dicho entrenamiento.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: <u>PROCEDIMIENTO 10°: CAPACITACION</u>	Rev.:	Fecha de Actualización:	

Ejecución y Seguimiento de las Actividades de Capacitación:

- 5.7. El Responsable de Capacitación verifica el cumplimiento de las actividades de capacitación, gestionando los recursos, las constancias y certificados correspondientes e informando a los Responsables de las áreas solicitantes. Asimismo, éstas deben responder a los objetivos establecidos a principio de cada ciclo, conjuntamente entre sus Gerentes y el responsable de Capacitación.
- 5.8. El registro de la Capacitación recibida por el Personal y los Certificados de Capacitación (si los hubiera) son considerados registros permanentes, siendo retenidos por el Responsable de Capacitación.
- 5.9. Estos registros serán analizados por el Responsable del Sistema de Seguridad Pública a intervalos regulares, al menos tan frecuentes como las Revisiones por la Gerencia del Sistema de Seguridad Pública, en las cuales se presentará un resumen breve del estado de cumplimiento de la capacitación planeada para el período, y se podrán presentar nuevas necesidades detectadas.

Plan anual de Capacitación:

- 5.10. Anualmente, el Responsable de Capacitación solicita oportunamente a los Gerentes de Regiones, que le hagan llegar las necesidades de capacitación y entrenamiento del personal a su cargo para el próximo año.
- 5.11. Con dicha información, prepara el Plan de Capacitación para el año entrante, el cual comprende cursos, seminarios y otra actividad formativa interna o externa, en función de los objetivos de la empresa.
- 5.12. Dicho plan es presentado por la Gerencia de RRHH para su aprobación.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Título: <u>PROCEDIMIENTO 10°: CAPACITACION</u>	Rev.:

6. Registros

- 6.1. Plan de Capacitación
- 6.2. Registros de Capacitación el cual será firmado por el participante
- 6.3. Formulario de Habilitación de Perfiles de Trabajo con Tensión

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 11º: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a las comunicaciones de la Distribuidora en lo que respecta a Seguridad Pública. Incluye cuatro elementos: herramientas, la aplicación de la fuerza laboral de la distribuidora, la creatividad para comunicar y la detección de posibilidades de mejoras.

2. Propósito

El propósito del presente Procedimiento es desarrollar las comunicaciones de la Distribuidora en lo que respecta a Seguridad Pública. Utilizando las distintas herramientas (medios de comunicación gráficos, radios y televisión, charlas de capacitación en escuelas, a bomberos, etc.), además de la fuerza laboral (de la propia Distribuidora) para comunicar hechos a la comunidad, la creatividad para volver "noticiables" distintos eventos, logrando impacto "comunicacional" en la comunidad y la detección de posibilidades de mejoras.

3. Referencias

- 3.1. Manual de Seguridad Pública.
- 3.2. Procedimientos.
- 3.3. Instrucciones Operativas

4. Responsabilidades

- 4.1. Responsable de Comunicación Externa de la Distribuidora
- 4.2. Responsable de Comunicación Interna
- 4.3. Gerente
- 4.4. Jefes

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 11°: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 4.5. Supervisores
- 4.6. Encargados
- 4.7. Personal de la Distribuidora

5. Detalles de Procedimiento

5.1. Generalidades:

Este Procedimiento se aplica a las comunicaciones de la Distribuidora en lo que respecta a Seguridad Pública. Incluye cuatro elementos:

- Herramientas de comunicación
- La utilización de la fuerza laboral de la distribuidora,
- Creatividad para comunicar eventos, logrando el impacto deseado en la comunidad
- La detección de posibilidades de mejoras haciendo "Benchmarking" en el mercado (nacional y extranjero).

Existe un **Plan de Comunicación** en el cual se den los lineamientos básicos y los elementos que se desea comunicar, en cuanto a Seguridad Pública, a la comunidad en general.

Dicho plan contempla las necesidades surgidas por este sistema.

El mismo da lugar a la intervención, en los casos que sí se requiera, al Comité de Crisis de la Distribuidora.

Utilizando, entre otros medios, el Call Center y la emisión de "Comunicados de Prensa" y los "Informes Oficiales" que se requiera.

- ### 5.2. Distintas herramientas (medios de comunicación gráficos, radios y televisión, charlas de capacitación en escuelas)

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 11º: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.2.1. Medios de comunicación gráficos:

Existe un listado con los principales medios gráficos existentes en el ámbito de concesión de la Distribuidora. Al cual se recurre tanto como para comunicar y difundir las ideas de Seguridad Pública, como para la comunicación de eventos o sucesos particulares.

5.2.2. Radio y Televisión:

Las campañas en estos medios, respecto del tema de Seguridad Pública, son eventuales.

5.2.3. Charlas de Capacitación en Escuelas:

Se realizan campañas educativas en Escuelas del área de concesión, orientadas a la prevención de accidentes, riesgos en la Vía Pública y en el hogar.

5.2.4. Charlas de capacitación a organizaciones:

Se realizan charlas informativas sobre prevención de accidentes producidos por instalaciones eléctricas de la vía pública y el hogar a través de organizaciones reconocidas del área de concesión (bomberos, defensa civil, etc.).

5.3. La fuerza laboral (de la propia Distribuidora)

Se busca capacitar a la fuerza laboral (de la propia Distribuidora) para que sea capaz de mantener comunicaciones en lo que respecta a la Seguridad Pública con la comunidad.

Mediante los planes de capacitación internos, se trata de que el personal pueda integrar su práctica cotidiana conceptos que hacen a la Seguridad Pública, entre ellos: acción correctiva y preventiva, información veraz, oportuna y accesible, etc.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 11º: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.4. La creatividad al servicio de la comunicación de Seguridad Pública:

Considerando el natural accionar de los medios de comunicación, se busca volver "noticiables" distintos eventos y con eso lograr mayor impacto "comunicacional" en la comunidad.

5.5. La detección de posibilidades de mejoras haciendo "Benchmarking" en el mercado (nacional y extranjero):

Siguiendo lo realizado por las otras Distribuidoras e intercambiando información con ellas, más recopilación sobre tendencias en el mundo se pone a la comunicación Externa, como herramienta de la Distribuidora y de los sectores operativos en cuanto a novedades de Seguridad Pública.

Permitiendo con ello introducir posibilidades de mejora por hechos acaecidos en otras latitudes.

Existen otros ámbitos en los que actúa la Comunicación Externa al servicio de la Seguridad Pública. Son Ejemplos:

5.6. Información de Medios y Suscripciones

La información recogida o recibida a través de publicaciones o literaturas de promoción, es dirigida al responsable del sector mas directamente relacionado con el tema quien lo hace circular.

5.7. Comunicación Institucional y Publicidad

El encargado de Prensa o Compras centraliza las ofertas y/o busca alternativas para ser evaluadas y aprobadas por el Presidente.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 11°: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.8. Comunicaciones internas al personal

Toda comunicación de índole general emanada de los responsables de sector o del Presidente, se difunde a través de su publicación en carteleras o por el correo electrónico a cada área de trabajo.

5.9. Comunicaciones de cortes Programados

En forma diaria se informa a los clientes mediante la prensa gráfica las tareas de mantenimiento preventivo que impliquen cortes temporales del servicio.

5.10. Comunicaciones Radiales

Se realiza en forma radial comunicados orientados a la Seguridad en el hogar y en la Vía Pública.

5.11. Comunicaciones gráficas

Periódicamente se realizan campañas gráficas destinadas a la prevención de accidentes y riesgos en la Vía Pública.

5.12. Comunicaciones con OCEBA

La Distribuidora mantiene una fluida comunicación con OCEBA a través del Responsable del SSP, quien envía información periódica acerca de los diferentes planes de la Empresa. Especialmente, en casos de hechos que tomen trascendencia pública.

6. Registros

6.1. Plan de Comunicación

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Título: PROCEDIMIENTO 11°: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Rev.: Fecha de Actualización:

6.2. Archivos y transcripciones, de las actividades realizadas con los medios.

6.3. Archivos de capacitación en Escuelas.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 12°: ANALISIS DEL RIESGO POTENCIAL DE ANOMALIAS Y SU RESOLUCION		Rev.:	Fecha de Actualización:

1. Alcance

Este procedimiento es aplicable a los procesos de análisis de riesgo potencial en las distintas instalaciones de la Distribuidora, los cuales son actualizados a intervalos definidos por la empresa-

2. Propósito

Evaluar el riesgo potencial de las distintas instalaciones de la Distribuidora y actuar en consecuencia, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del accionar de la empresa en cuanto a la Seguridad Pública se refiere, y así evaluar las oportunidades de mejora, la necesidad de realizar cambios y la determinación de acciones que resulten necesarias.

3. Referencias

- 3.1. **Procedimiento 5°:** Control de No-Conformidades
- 3.2. **Procedimiento 6°:** Acciones correctivas y preventivas
- 3.3 **Procedimiento 4°:** Auditorias internas
- 3.4. **Procedimiento 10:** Capacitación
- 3.5. Guía para la resolución de anomalías en la vía pública

4. Responsabilidades

- 4.1. **El Responsable del Sistema de Seguridad Pública**, es responsable de:
 - 4.1.1. Presentar la información sobre el desempeño del Sistema de Seguridad Pública y la evaluación de riesgo del accionar de la empresa en sus distintas interacciones con el público.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 12º: ANALISIS DEL RIESGO POTENCIAL DE ANOMALIAS Y SU RESOLUCION		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.1.2. Comunicar la necesidad de mejora en los distintos niveles de la organización.

4.1.3. Informar a la Dirección los resultados de la gestión.

4.1.4. Mantener evidencia objetiva de las evaluaciones de riesgo potencial del Sistema de Seguridad Pública.

5. Detalles del Procedimiento

5.1. Análisis de eventos y riesgos potenciales:

5.1.1. Generalidades:

La Distribuidora desarrolla actividades dentro de su Sistema de Seguridad Pública, basadas en procedimientos de análisis y evaluación de eventos pasados y futuros, que permiten implementar acciones correctivas, asignación de recursos, desarrollo de estrategias, adopción de técnicas y procedimientos, revisiones del Sistema, etc., previas a la toma de decisiones. Procedimiento de Análisis de Riesgo Potencial (Ver guía para la solución de anomalías en la Vía Pública)

El análisis de riesgos es aplicado en todas las actividades (que tengan aptitud para ello) desarrolladas por el personal, o por sus contratistas y proveedores vinculados a instalaciones ubicadas en la vía pública.

5.1.2. Concepto:

El análisis de riesgo potenciales es una herramienta técnica (necesaria y verificable), que integra las consideraciones previas a la toma de decisiones respecto de las acciones y/o planes para minimizar los riesgos potenciales.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 12º: ANALISIS DEL RIESGO POTENCIAL DE ANOMALIAS Y SU RESOLUCION		Rev.:	Fecha de Actualización:

5.1.3. Desarrollo:

Dentro de la Distribuidora el análisis de riesgo permite determinar el valor del riesgo, con lo cual se define cómo se desea controlarlo o minimizarlo, cuál es su orden de prioridad e importancia relativa, y qué consecuencias (lesiones o daños) podría ocasional. Generándose metodología de evaluación de magnitudes típicas, que permiten cumplir con la finalidad del análisis y las mediciones objetivas que operarán como indicadores del Sistema de Seguridad Pública.

Los hechos o actos relevantes son ordenados para su análisis y tratamiento en niveles de interés, estableciéndose la frecuencia y la secuencia de hechos o actos que se relacionan con una situación no deseada. Permitiendo realizar el análisis de causa raíz de los mismos.

Estos análisis utilizan:

1. El enfoque probabilística
2. Los criterios de análisis de contingencia de naturaleza empírica (antecedentes de carácter histórico o comparativo, etc.), que garanticen los resultados obtenidos
3. Los datos estadísticos sobre casos similares, los registros de accidentes, la obtención de muestras, incidencia, gravedad, frecuencia, etc.
4. Las condiciones o circunstancias típicas que puedan contribuir a la ocurrencia de accidentes, determinando la concurrencia de hechos típicos que permitan definir un panorama cierto para el análisis y el modelado respectivo.

El nivel real de aplicación de los principios de prevención de accidentes, la capacitación del personal y la cultura en materia de seguridad de la Distribuidora

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 12º: ANALISIS DEL RIESGO POTENCIAL DE ANOMALIAS Y SU RESOLUCION		Rev.:	Fecha de Actualización:

En otro orden, la Distribuidora estudia otros elementos para la disminución de riesgos, como ser:

- a) El desarrollo y revisión permanente de estrategias para minimizar los riesgos.
- b) Una política de comunicación apropiada para el funcionamiento de la organización.
- c) El sistema de capacitación y adiestramiento del personal de la empresa, para resguardar la Seguridad Pública mediante el cumplimiento estricto de las normas.
- d) Un desarrollo de la cultura que garantice una actitud preactiva frente al riesgo de accidentes de terceros.
- e) La flexibilidad para el oportuno cambio de reglas y/o procedimientos, cuando éstos han demostrado su ineficacia.
- f) La adecuada capacitación, calificación y habilitación de los contratistas, o proveedores en todos los aspectos que incidan sobre la Seguridad Pública.

La revisión del diseño correspondiente al proceso asociado con los riesgos de terceros, la correlación de las variables con el resultado, un diseño a prueba de errores y un adecuado desarrollo del concepto de su facilidad de control.

Se ha integrado el análisis de riesgo respecto de la afectación a la seguridad pública en todas las etapas concernientes al desarrollo de las actividades de la empresa, considerando todas las posibles contingencias que puedan poner en riesgo a las personas y/o sus bienes.

Generándose planes de acción concretos y específicos, en el marco del Sistema de Seguridad Pública, con medidas tendientes a eliminar y/o controlar y/o minimizar los riesgos.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 12°: ANALISIS DEL RIESGO POTENCIAL DE ANOMALIAS Y SU RESOLUCION		Rev.:	Fecha de Actualización:

Dicho proceso es planificado, documentado y controlado, permitiendo lograr el cumplimiento del objetivo de asegurar la gestión en materia de Seguridad Pública, lo cual logrará con su uso una disminución del riesgo asociado a la prestación del servicio público en general.

Las actividades que desarrolla la empresa comprenden:

La de homogeneizar la actividad, en cuanto a seguridad pública, mediante la individualización de las interrelaciones y responsabilidades de las personal involucradas y los procesos desarrollados. Generando procedimientos aptos para cumplir con los objetivos de seguridad planteados en la política, y describiendo la modalidad operativa y de gestión aplicable en cada caso.

Mantener un control del proceso de la empresa, practicando acciones (correctivas y preventivas) adecuadas cuando se detecte alguna no conformidad en el Sistema.

Capacitar a los sectores relacionados de toda la organización para que en las tareas a realizar se incorpore un análisis previo de la potencialidad de afectar la seguridad pública.

Estudios para mejorar la eficacia y la eficiencia de las actividades. Empleando los recursos humanos, tecnológicos y materiales disponibles para realizar la seguridad en la Vía Pública.

6. Registros

6.1. Registros de los temas descriptos.

7. Anexos

7.1. Guía para la resolución de anomalías en la vía pública

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 13°: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Rev.:	Fecha de Actualización:	

1. Alcance

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la Distribuidora y especifica los requisitos que se deben cumplir en materia de seguridad y salud ocupacional.

2. Propósito

Este Procedimiento establece un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO), describe cómo se evalúan los riesgos, los requisitos legales, las necesidades de capacitación para el personal de acuerdo a las actividades que desarrolla, y cómo se registra la implementación de ese entrenamiento y las disposiciones asociadas.

Busca eliminar o minimizar riesgos al personal. Implementar, mantener y mejorar un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, coordinado con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad Pública.

3. Responsabilidades

3.1. Recursos Humanos es responsable de:

- 3.1.1. Obtener y revisar los requisitos de la legislación vigente sobre Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 3.1.2. Ordenar y mantener los elementos existentes (documentales y otros) en materia de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de la empresa.
- 3.1.3. Desarrollar junto al resto de los sectores las mejores prácticas para los distintos procesos que se llevan a cabo en la empresa, teniendo como antecedente todo lo ocurrido al momento.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 13°: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		Rev.:	Fecha de Actualización:

3.1.4. Generar los planes de previsiones de capacitación y otros del personal de los distintos sectores que estén involucrados en tareas de manejo o preparación de la manufactura / servicio, y tareas de control o Aseguramiento de la Seguridad en la Vía Pública.

3.1.5. Asegurar que sean adecuadamente entrenados e instruidos, cuando la falta de tal entrenamiento o capacitación pueda afectar adversamente a sus funciones.

3.1.6. Asegurar que se mantenga un registro de la capacitación en las tareas del personal comprendido en las definiciones anteriores.

3.1.7. Coordinar la retención de los registros de la capacitación en forma ordenada, segura y de fácil acceso y proceder a su revisión periódica.

3.1.8. Entregar al personal que ingresa información genérica sobre la Distribuidora, incluso la relativa al Sistema de Seguridad Pública que sea adecuada para cada caso.

3.2. **El Responsable del sistema de Seguridad Pública** es responsable de:

3.2.1. Planificar la medición del desempeño. En un todo coordinado con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad Pública.

3.2.2. Realizar auditorias de verificación de cumplimiento de lo planificado.

3.2.3. Llevar adelante, junto con los sectores, acciones correctivas y preventivas.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 13°: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		Rev.:	Fecha de Actualización:

3.2.4. Planificar y registrar la revisión de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, coordinado con las actividades de revisión del Sistema de Gestión de Seguridad Pública.

3.2.5. Coordinar la capacitación de futuros Auditores Internos de la Seguridad Pública y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.3. Los **Jefes y encargados** son responsables de:

3.3.1. La revisión de la situación inicial y ante la incorporación de elementos nuevos a la empresa.

3.3.2. La evaluación de los riesgos existentes (incluyendo la identificación de peligros).

3.3.3. Planificar las actividades de control operativo que correspondan.

3.3.4. Detectar las necesidades de capacitación del personal bajo su responsabilidad, informando a Recursos Humanos.

3.3.5. Asegurar que el personal bajo su responsabilidad conozca y aplique las Instrucciones Operativas correspondientes.

3.3.6. Asegurar que sean adecuadamente entrenados e instruidos cuando la falta de entrenamiento o capacitación pueda afectar a sus funciones.

4. Detalles del Procedimiento

4.1. Los Jefes y Encargados evalúan los riesgos existentes y trazan planes cuando corresponde documentalmente, para controlar y minimizar los mismos.

4.2. Son responsables de la seguridad y de la salud de aquellos a los que dirigen y otras personas que pueden verse afectadas. Ej.: contratistas y público en general.



DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 13°: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 4.3. Por lo cual identifican las necesidades de entrenamiento del Personal bajo su responsabilidad, para asegurar la competencia de dicho personal en las tareas descriptas y registran dichas necesidades en el Perfil del Puesto (coordinado con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad Pública).
- 4.4. La aceptación de la capacidad de sus subordinados queda certificada en el Análisis del Perfil, autorizados con su firma por los distintos responsables.
- 4.5. La aptitud es demostrada por el desempeño satisfactorio en las tareas diarias, o por un certificado formal de aprobación de curso, si así corresponde.
- 4.6. Cuando se detecte la necesidad en una persona de cumplimentar capacitaciones, en el Plan de Capacitación se vuelca esa necesidad y sus características.
- 4.7. Si así lo dispone el contrato, el Cliente podrá revisar los registros de capacitación del Personal involucrado en la relación contractual.
- 4.8. Los informe de entrenamiento y calificaciones personales se mantendrán en un registro que incluirá datos sobre el curso o experiencia, fecha en que se completó y, si corresponde, nivel alcanzado (para cursos externos que lo informen).
- 4.9. Estos registros son analizados en las Reuniones de Revisión de Seguridad Pública, en las cuales se presentará un resumen breve del estado de cumplimiento de la capacitación planeada para el período, y se podrán presentar nuevas necesidades detectadas.
- 4.10. En cuanto a la comunicación de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, la misma es amplia e incluye la participación del personal para aumentar su compromiso con la política y con su implementación.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 13°: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		Rev.:	Fecha de Actualización:

- 4.11. La empresa dispone de las documentaciones necesarias (Instructivas y listas de chequeo) en los lugares de trabajo que lo requieren. Su mantenimiento, actualización y control esta a cargo de cada responsable de sector coordinados por el Responsable del sistema de Seguridad Pública para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 4.12. El Control operativo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional esta a cargo de cada responsable del sector, quien tiene la autoridad necesaria para llevar a cabo dicha tarea.
- 4.13. La empresa asigna los recursos adecuados conforme a la identificación de los mismos. Se destacan, entre otros, los protectores auditivos, de esfuerzos, etc., elementos de prevención y contención de incendios y otros siniestros (eléctricos), resucitadores, camillas, etc.
- 4.14. Así también, existe una preparación y respuesta ante emergencias, como base en una cuadrilla de contención de incendios y planes de contingencia múltiple. Periódicamente se diseñan y realizan testeos de los mismos.
- 4.15. Se efectúa una Medición y seguimiento, mediante estadísticas que se llevan en el área de Recursos Humanos. Las mismas son de carácter proactivo (sistema de seguros de trabajo, permisos de trabajos, habilitaciones, capacitaciones específicas, etc.) y otras reactivas (seguimiento de los controles de accidentes, situaciones cercanas a incumplimientos, enfermedades, incidentes y demás evidencias históricas).
- 4.16. En dichas estadísticas se encuentran el análisis de No-Conformidades, Acciones correctivas y preventivas, las cuales son coordinadas y ejecutadas conforme con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad Pública.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública		Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 13°: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL			Rev.:	Fecha de Actualización:

- 4.17. Se llevan todos los Registros. Necesarios respecto de la legislación vigente y los enunciados en este procedimiento.
- 4.18. Las Auditorias periódicas buscan responder a una apreciación del estado del sistema, son llevadas a cabo por personas calificadas y competentes, independientes del área auditada. Generando cuando corresponda acciones correctivas y preventivas.
- 4.19. Con la misma frecuencia y en forma coordinada con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad Pública, se producen las Revisiones por la Dirección con la finalidad de evaluar el desempeño global del sistema, la política y objetivos, los hallazgos de las auditorias y los factores externos e internos (escenarios) que plantee el presente (cambios en la estructura, nuevas tecnologías, legislaciones en aprobación, etc.)
- 4.20. La empresa posee una clara decisión hacia la Mejora Continua en su sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional, evaluándose toda medida detectada que de introducirse cambiará favorablemente algún aspecto del mismo.

5. Registros

- 5.1. Análisis del Perfil de Puesto
- 5.2. Auditorias
- 5.3. Estadísticas
- 5.4. Reuniones de revisión

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 14°: PLAN DE CONTIGENCIA		Rev.:	Fecha de Actualización:

1. Alcance

Este procedimiento abarca las distintas tareas que se ejecutan para prevenir contingencias en la infraestructura, los sistemas y el Personal de la Distribuidora.

2. Propósito

Este Procedimiento describe que hacer en el caso de ocurrir eventos que modifiquen el sistema de operación actual, como operar ante eventualidades de tipo físico, y en situaciones de emergencia.

3. Referencias

3.1. **Procedimiento 6°:** Acciones Correctivas y Preventivas.

3.2. **Procedimiento 4°:** Auditorias Internas

4. Responsabilidades

4.1. El Responsable del Sistema de Seguridad Pública:

4.1.1. Generar, compilar, mantener y monitorear el Plan de Contingencia en sus distintos aspectos.

4.1.2. Evaluar los datos resultantes e informar a la Dirección de la Empresa para acordar las acciones adicionales a que den lugar.

4.1.3. Revisar periódicamente los distintos sucesos de orden interno y externo para evaluar la actualización del procedimiento y para iniciar las acciones correctivas, preventivas o de mejoras que correspondan.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
Título: PROCEDIMIENTO 14°: PLAN DE CONTIGENCIA		Rev.:	Fecha de Actualización:

4.2. Los **Jefes** de los distintos Departamentos involucrados son responsables de asegurar que se implementen las acciones previstas en el presente procedimiento.

4.3. El Personal de las Areas Operativas es responsable de actuar de acuerdo a este Procedimiento, avisando de cualquier suceso a su superior inmediato.

5. Detalles del Procedimiento

5.1. INFRAESTRUCTURA:

5.1.1. OFICINAS:

En caso de establecerse una condición de contingencia, el personal involucrado desarrollará las tareas habituales que hacen a la continuidad de la operación, en cada uno de sus lugares habituales de trabajo o donde lo establezca la Dirección de la Empresa.

5.2. PERSONAL

5.2.1. DESIGNACION DE SUSTITUTOS:

En caso de que durante una contingencia alguno de los miembros responsables de los sectores involucrados no pueda concurrir, se utilizará un esquema de Sustitutos.

5.3. RECLAMOS:

5.3.1. En situación de emergencias climatológicas se debe tener en cuenta que los reclamos no siguen exclusivamente los canales formalmente establecidos para su atención, es decir el call center. Los reclamos y avisos de emergencias entran por medio como: mesa de entradas de las sucursales, teléfonos de sucursales, avisos a vigilancia, etc.

DISTRIBUIDORA	Sistema de Gestión de Calidad Seguridad en la Vía Pública	Documento #:	Página #:
		Rev.:	Fecha de Actualización:
Título: PROCEDIMIENTO 14°: PLAN DE CONTIGENCIA			

5.3.2. Estos reclamos deben atenderse, incorporándose como los reclamos prevenientes del Call Center. Los primeros serán registrados dependiendo de la situación. Si es posible el centro Operativo cargará estos reclamos al Sistema, de no ser posible, se mantendrán registros originales (como cartas, mails, parte diario de mesa de entrada, etc.)

6. Registro

6.1. INFORMES

En caso de contingencias, los registros a emplear variarán según las condiciones. Sin embargo siempre debe haber un registro de lo ocurrido, firmado por un responsable, con hora y día.

FIN DEL PROCEDIMIENTO