



**Instrucción Técnica
BUENAS PRÁCTICAS
TERMINACIÓN Y NOTIFICACION DE
ÓRDENES/SOLICITUDES DE TRABAJO**

OBJETIVO

Garantizar la veracidad de la información relativa a ordenes (o solicitudes) de trabajo, evitando tiempos altos de demora respecto a la finalización real de los trabajos.



Instrucción Técnica-Buenas Practicas TERMINACIÓN Y NOTIFICACION DE ÓRDENES/SOLICITUDES DE TRABAJO

MANTENIMIENTO DE
INSTALACIONES

RESPONSABILIDADES

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsables del Mtto. Instalaciones | Notificar la operativa descrita en esta instrucción así como documentación anexa a los agentes de Metro y Contratas |
| Agentes Metro (mantenedores) (recurso interno - contrata) | Comunicar el cierre de las ordenes (solicitudes) de trabajo en el momento de su finalización (máx. 2 horas) Enviar-cargar todas las notificaciones (operaciones y tiempos) de las ordenes de trabajo. Comunicar cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento de los TPL's. |
| Calidad MI | Velar por el cumplimiento de lo descrito en la presente instrucción técnica. |

GENERALIDADES

- **Notificación:** registro de una operación realizada por un agente incluyendo la duración de la misma (fecha y hora de inicio, fecha y hora de terminación) y el estado final de la instalación. Una orden de trabajo puede estar compuesta de una o más actuaciones, y una actuación puede estar compuesta de una o más notificaciones.
- **Fecha de referencia (GEMA):** fecha de último cambio de estado de la orden. Si la orden está TERMINADA coincide con la fecha de dicha terminación.
- **Tiempo de demora (*):** tiempo que transcurre desde la fecha y hora de la última notificación de trabajo (IFTRAB) a la fecha y hora de referencia de la orden terminada. Un tiempo de demora alto respondería a dos posibles situaciones:
 - Falta de una o más notificaciones
 - Retraso en cierre

(*) sólo en órdenes terminadas.

CONSIDERACIONES

- Siempre que una incidencia está abierta y el equipo está en estado "parado", no se pueden recoger incidencias sobre dicho equipo. **Una incidencia no puede ser cerrada si tiene órdenes de trabajo no terminadas.**
- El proceso de TERMINACIÓN de órdenes de trabajo y el proceso de NOTIFICACIÓN son INDEPENDIENTES.
- La **terminación de una orden de trabajo** debe ser inmediata en relación a la finalización de la última notificación, y como máximo y en caso de estar justificado, **DOS HORAS (2h)** posterior.
- La **fecha límite para la notificación** de órdenes de trabajo es el **día 5 del mes siguiente** a la terminación de la orden.



Instrucción Técnica-Buenas Practicas TERMINACIÓN Y NOTIFICACION DE ÓRDENES/SOLICITUDES DE TRABAJO

MANTENIMIENTO DE
INSTALACIONES

DESARROLLO

Es imprescindible que se termine la orden (solicitud) de trabajo en tiempo y forma en el momento de finalización real de los trabajos. Las notificaciones y resto de anotaciones/informaciones, puede realizarse con posterioridad.

¿CÓMO TERMINAR UNA ORDEN (SOLICITUD) DE TRABAJO?

⇒ **VÍA TPL (general AREA Mantenimiento Instalaciones).** Se realiza automáticamente, siempre y cuando no exista ninguna condición adversa de conexión-cobertura. En estos casos, se realiza vía aplicación GEMA directamente o a través del maestro.

⇒ **Sin TPL (general CONTRATAS –y otras ÁREAS de Metro de Madrid):**

Terminación de órdenes (solicitudes) de trabajo vía centralita:

Envío SMS

Llamada telefónica, mediante interlocución que solicita, al igual que vía SMS, los datos del puesto de trabajo y orden.

Recibiendo **confirmación en el momento o bien información sobre posibles errores**, tales como: falta de conexión, formato incorrecto, puesto de trabajo u orden de trabajo incorrecto, puesto de trabajo no correspondiente a orden de trabajo, orden de trabajo con equipo genérico, orden de trabajo ya terminada, etcétera.

Para mayor detalle (tipología de mensajes recibidos) se pueden consultar las siguientes guías:

‘Guía de Usuario - Cierre de Ordenes Vía Centralita’

‘Guía de Usuario Reducida - Cierre de Ordenes Vía Centralita v.1.0’

Aplicación Gestión de Solicitudes GEMA. Incluir la información directamente en la aplicación.



SMS
(49299 – 660624738)



Llamada telefónica
(31111 – 91 379 11 11)



GEMA



DESARROLLO

¿Cómo NOTIFICAR OPERACIONES Y TIEMPOS?

⇒ **VÍA TPL / Portal GEMA-web (general AREA Mantenimiento Instalaciones)**. Se realiza automáticamente, siempre y cuando no exista ninguna condición adversa de conexión-cobertura. En estos casos, se realiza vía aplicación GEMA directamente o a través del maestro.

⇒ **Sin TPL (general CONTRATAS y otras ÁREAS de Metro de Madrid):**

Fichero de carga (excel). Complimentación de '*Fichero Excel de Notificaciones de Tiempos*', y envío a '*Notificaciones GEMA*' (NotificacionesGEMA@metromadrid.es) **antes del día 5 del mes siguiente a la ejecución de los trabajos**. Para mayor detalle se puede consultar: '*Guía de usuario: Carga de notificaciones de tiempos en GEMA*'.

Aplicación Gestión de Solicitudes GEMA. Incluir la información directamente en la aplicación.

Si un trabajo queda pendiente, no se llama para cerrar el mismo hasta que realmente no quede solucionado. En el fichero de carga se podrán notificar los tiempos de todas las actuaciones decaladas en el tiempo necesarias para su resolución.



Instrucción Técnica-Buenas Practicas TERMINACIÓN Y NOTIFICACION DE ÓRDENES/SOLICITUDES DE TRABAJO

MANTENIMIENTO DE
INSTALACIONES

| Revisado por: | | | Aprobado por: |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Carmen Sagredo Fdez. <i>Resp. Centro COMMIT</i> | Esteban Prieto Moreno <i>Resp. G. Conocimiento</i> | Javier Jiménez Pérez <i>Resp. Planif, Proc y Metodos</i> | Ainoa Pérez Blázquez <i>Resp. Serv. Ing. Mto. Inst.</i> |
| 03-2013 | | | |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Aptdo. Modificado | Descripción de las modificaciones |
|---------|---------|-------------------|-----------------------------------|
| 1.0 | 03/2013 | - | Creación del documento |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |