O.T.	ACTIVIDAD
7	ATENCION INCIDENCIAS 24 HORAS JCDECAUX

ACTIVIDAD	RESP.	PROCEDIMIENTO	METODO DE CONTROL Y CRITERIO DE ACEPTACIÓN	Frecuen-cia	REGISTROS
1. RECEPCIÓN DEL PEDIDO DE CLIENTE Y ALTA DEL AVISO EN SISTEMA.	Jefe de equipo Personal administrativo	El jefe de equipo del retén recepciona telefónicamente los trabajos a realizar y que se tienen que atender (hay trabajos que no se atienden, por acuerdo con cliente). Para dar de alta el trabajo, el jefe de equipo que está en el turno, remite los datos facilitados por el cliente (junto con fotografías) al personal administrativo para temas relacionados con facturación y al responsable de OT. Estos datos son anotados en un Excel de control “Listado de Incidencias OT7” Esta gestión, se realiza de acuerdo al “Manual de Avisos” (ANEXOI), creado a nivel interno.	El método de control y criterio de aceptación se lleva a cabo en el listado de incidencias OT 7. En el cual se debe dejan anotados los siguientes datos: - Fecha de entrada del aviso - Número de parada (marquesina) - Dirección y zona - Tipo de incidencia (rotura de cristal, etc)	Según encargo cliente	- Listado de incidencias OT 7. - fotografías del aviso
2.- PLANIFICACIÓN	Resp. OT	Se gestiona la misma en un cuadrante (común al de otras OTS) en el que se incluye en negrita, que trabajador está de Jefe de equipo mensualmente para la recepción de avisos de este trabajo. Dependiendo del trabajo, puede ir solo un trabajador o en brigada, dependiendo de la envergadura del mismo.	El punto de control y criterio de aceptación se encuentra en el Excel cuadrante 2022.	Según volumen de trabajo	- Excel cuadrantes_OT-212-02_2022 en la ruta "Z/2022/OT-.212.02 / CUADRANTES
3.- SEGURIDAD Y SALUD	Jefe de turno	Antes del inicio de los trabajos se han de evaluar las condiciones de trabajo cumplimentando antes de realizar los mismos el documento CONTROL PREVIO AL INICIO DE LOS TRABAJOS en la aplicación web Trixma	Que haya realizado el documento el cual lo firman todos los componentes del equipo y existe correspondencia entre riesgos y medidas preventivas	1 por aviso	Control previo vía Trixma

O.T.	ACTIVIDAD
7	ATENCION INCIDENCIAS 24 HORAS JCDECAUX

ACTIVIDAD	RESP.	PROCEDIMIENTO	METODO DE CONTROL Y CRITERIO DE ACEPTACIÓN	Frecuen-cia	REGISTROS
4.-EJECUCION DE LOS TRABAJO EN CAMPO	Jefe Equipo Personal administrativo	Se llevan a cabo dependiendo de la incidencia detectada y de acuerdo al manual interno de Hemag (manual de campo avisos EMT. Ed 12) incluido en ANEXO II.	El punto de control se encuentra ene l control previo Trixma, en el cual hay que revisar que se incluyen las: - fotografías de como queda la actuación señalizada - la fecha y hora de finalización - datos de la brigada que realiza los trabajos Además, en El Excel control incidencias, se anota fecha de realización de los trabajos Y datos del personal que realiza los trabajos	Por aviso recibido	-Parte Trixma -Excel control incidencia OT 7
5.- EMISION DE DOCUMENTOS FINALES PARA ENTREGAR AL CLIENTE	Jefe de equipo Personal administrativo	Una vez atendido el aviso, el jefe de equipo manda correo al cliente con las fotografías e indicando que el trabajo está realizado (para que quede constancia en el momento). A su vez el personal administrativo remite al cliente un correo con el parte de incidencia cumplimentado	El punto de control se encuentra en comprobar que se entrega al cliente el correo electrónico tanto del jefe de equipo como el de personal de oficina el parte de incidencia cumplimentado: - Fecha y hora recepción - Brigada - Procedencia - Numero parada y dirección - Tipo incidencia - Hora de atención del incidente	Una vez finaliza el trabajo	-Parte de incidencia

O.T.	ACTIVIDAD
7	ATENCION INCIDENCIAS 24 HORAS JCDECAUX

ACTIVIDAD	RESP.	PROCEDIMIENTO	METODO DE CONTROL Y CRITERIO DE ACEPTACIÓN	Frecuen-cia	REGISTROS
6.- FACTURACIÓN Y CIERRE	Resp. OT	Se remite aviso a administración de Hemag que emite la factura al cliente (esta es siempre la misma ya que por contrato es una cantidad fija)	El punto de control se encuentra en revisar que esté remitido correo electrónico a Facturación de Hemag para que emita la misma al cliente. Archivados los correo en carpeta Facturación.	Una vez finaliza el trabajo	- correo electrónico

FECHA	MOTIVO REVISIÓN	EDICIÓN
14/06/2022	Revisión general del ECP	1/2022

O.T.	ACTIVIDAD
7	ATENCION INCIDENCIAS 24 HORAS JCDECAUX

Anexo I. MANUAL DE AVISOS

MANUAL ATENCION INCIDENCIAS EMT RETEN 24 HORAS, RETEN.

1º Los avisos se reciben principalmente por teléfono y salvo excepciones, también por email. En caso de no poder atender la llamada en el momento de recibirla, la devolveremos, indicando que somos de mantenimiento de marquesinas de JCDecaux.

2º Al recibir el aviso hay que solicitar el número de nodo o parada, dirección de la marquesina, descripción de la incidencia (intentar que nos aporte el mayor número de detalles posible, nos ayudará a saber la envergadura de la incidencia), el nombre de la persona que nos da el aviso y la hora de recepción del mismo. Facilitaremos también nuestro nombre, nos lo preguntaran.

3º Tenemos **3 horas** para acudir a resolver la incidencia pero, procuraremos acudir lo antes posible, valorando también la urgencia del tipo de incidencia. No es lo mismo un cristal roto que un techo derrumbado.

4º Con las fotografías e información que nos facilite el operario que ha atendido la incidencia o la obtenida de nuestra intervención, debemos enviar un email indicando el número de parada, la incidencia y su resolución, breve descripción de trabajos realizados, adjuntando las fotografías tomadas a:

benito.delgado@jcdecaux.com

Con copia a:

israel.guadalupe@jcdecaux.com

jorge.ramirez@jcdecaux.com

daniel.dediego@jcdecaux.com

Celia.heras@jcdecaux.com

marta.galan@jcdecaux.com

jgv@hemag.es

afs@hemag.es

nattaly.rosario@hemag.info

incidencias.marquesinas.madrid@jcdecaux.com

IMPORTANTE: Tenemos **6 horas** desde que resolvamos la incidencia para enviar este email.

7º Los avisos de rotura de cristales, SOLO se acude a partir de las 13:00 del viernes hasta las 21:00 del domingo o ultimo día festivo antes del siguiente laboral (caso de puentes, etc) el resto de días se acudirá en función de las premisas de la siguiente tabla.

Los avisos en los que no intervenimos los trasladamos vía email a:

jgv@hemag.es afs@hemag.es nattaly.rosario@hemag.info

	ENTRE SEMANA A PARTIR DE LAS 15:00 H	FIN DE SEMANA (DE VIERNES A 13:00 A DOMINGO HASTA 21:00)
PUERTA ABIERTA POSTE BUS	NO	SI, EN INTERIOR M-30 Y AEROPUERTO
PUERTA ABIERTA MARQUESINA, MUPI O CAJON DE PILAS	HASTA LAS 21:00 EN INTERIOR M-30 Y AEROPUERTO	SI, EN INTERIOR M-30 Y AEROPUERTO
CRISTAL SUELTO	NO	SI
CRISTALES ROTOS	NO	SI
COLISIONES, TECHOS Y AVISOS CON RIESGO PARA LAS PERSONAS O COSAS, INCENDIOS, CABLES SUELTOS, CAIDA ARBOLES	SI	SI
VOMITOS O SIMILAR EN SUELO	NO	NO
TORNILLOS EN BANCO CON RIESGO	NO	SI
FALTA APOYABRAZOS SIN RIESGO	NO	NO
LIMPIEZA BANCO	NO	SI
GRAFFITIS, CARTELES…	NO	NO SALVO INDICACION EXPRESA DE JCDECAUX
FALTA DE LUZ EN MUPI,ASEOS,POSTE, FALTA DE INFORMACION,PMV NO FUNCIONA, COSAS NO URGENTES O SIN RIESGO	NO	NO
SEÑALIZACION,FALTA INFORMACION EN CUADRO HORARIO O CORNISA	NO	NO
NOTA: AVISOS ENTRE SEMANA, POSTERIORES A LAS 5:00, NO SE ATIENDEN.		

8º Procuraremos cuidar el material y herramientas, teniendo todo ordenado y en su sitio. Avisaremos cuando quede poco material, sacos, cintas, etc para su reposición. Lo mismo si se rompe o extravía. Puede necesitarlo otro compañero.

No hay que abusar de la cinta adhesiva roja/blanca pues se queda muy pegada y luego cuesta mucho limpiarlo.

En el siguiente apartado hay un pequeño manual con la descripción de los elementos de las marquesinas y un manual de uso del camión pluma pequeño.

O.T.	ACTIVIDAD
7	ATENCION INCIDENCIAS 24 HORAS JCDECAUX

Anexo II. MANUAL DE CAMPO AVISOS EMT

MANUAL ATENCION INCIDENCIAS EMT RETEN 24 HORAS INTERVENCION CAMPO.

01.TIPOS DE MARQUESINAS:

Marquesina 4 metros modelo XXI.

Marquesina 5 metros modelo XXI.

JCDecaux

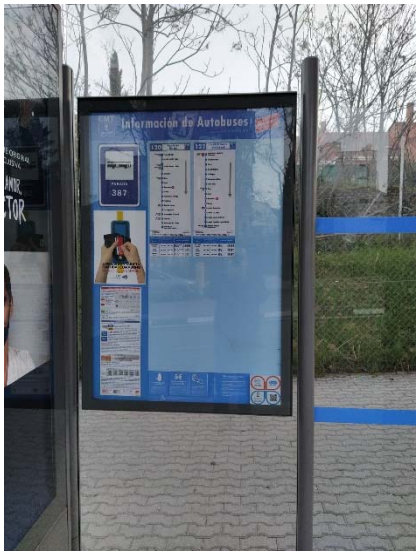
GrupoHemag
INGENIERIA - SERVICIOS - SALUD

Poste BUS Grimshaw.

Marquesina Grimshaw.

02. ELEMENTOS DE LAS MARQUESINAS.

Cuadro horario.



En el cuadro horario podremos ver el nº de parada o nodo.

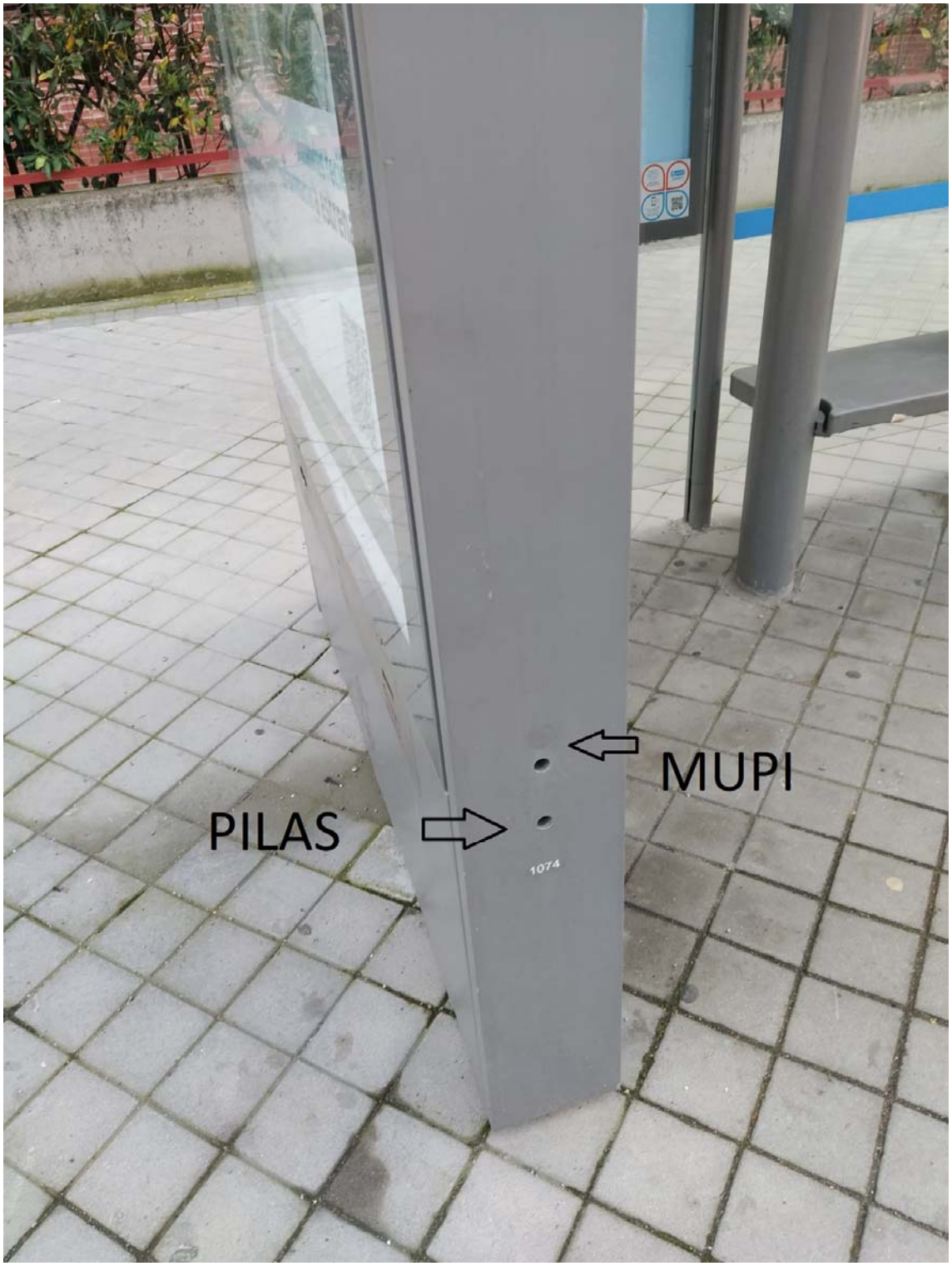
Mupi.

Contenedor pilas.

Apertura Mupi normal.

Introducir y girar hacia el lado que quieres abrir.

Apertura mupi con contenedor de pilas.



Banco isquiático.

Normal **Con acometida eléctrica.**

Cerradura normalizada de compañía.

PMV en trasera.

PMV en Mupi.

Cerraduras postes.

03.TIPOS DE INCIDENCIAS Y RESOLUCION.

Puerta abierta de Poste BUS.

Estado al llegar y tras intervención

En este caso al llegar había precintado la Policía municipal, otras veces simplemente está la puerta abierta.

Se retira precinto de Policía municipal y se asegura con cinta adhesiva transparente.

Puerta abierta de Mupi de marquesina.

Estado al llegar y tras intervención

Se intenta cerrar empujándola hasta que haga click, si no engancha se asegura con cinta adhesiva transparente.

Cristales rotos poste BUS.

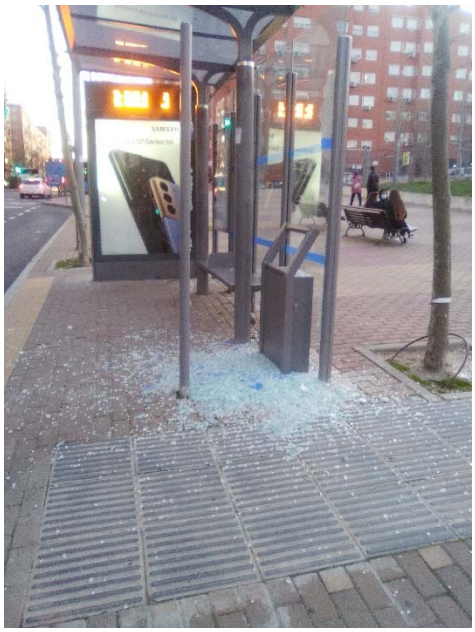
Estado al llegar y tras intervención

Se retirar todos los cristales de la puerta del poste, utilizando todos los EPIS, se barren los cristales del suelo se señalizan los bordes con cinta adhesiva blanca-roja, sin abusar.

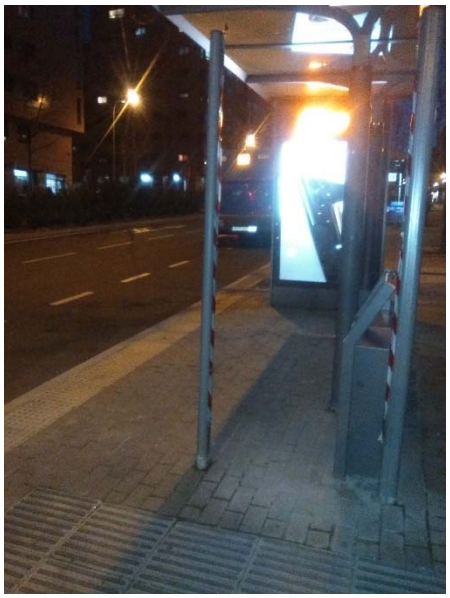
Cristales rotos marquesina.

Tipo 1. Cristales en mil pedazos.

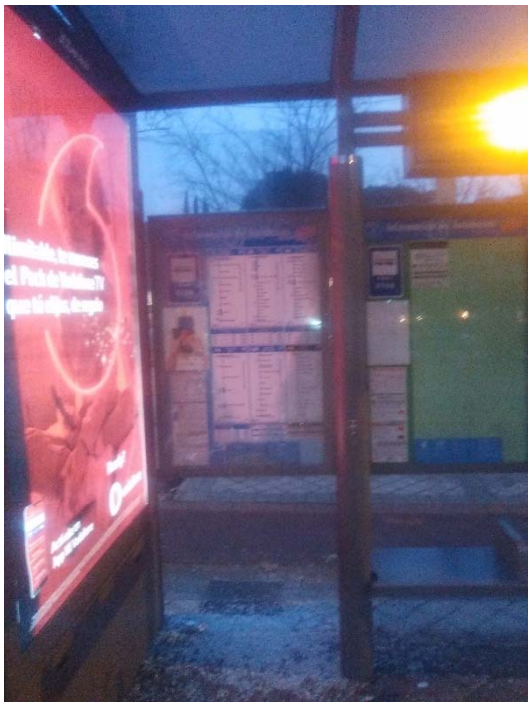
Estado al llegar a la intervención.

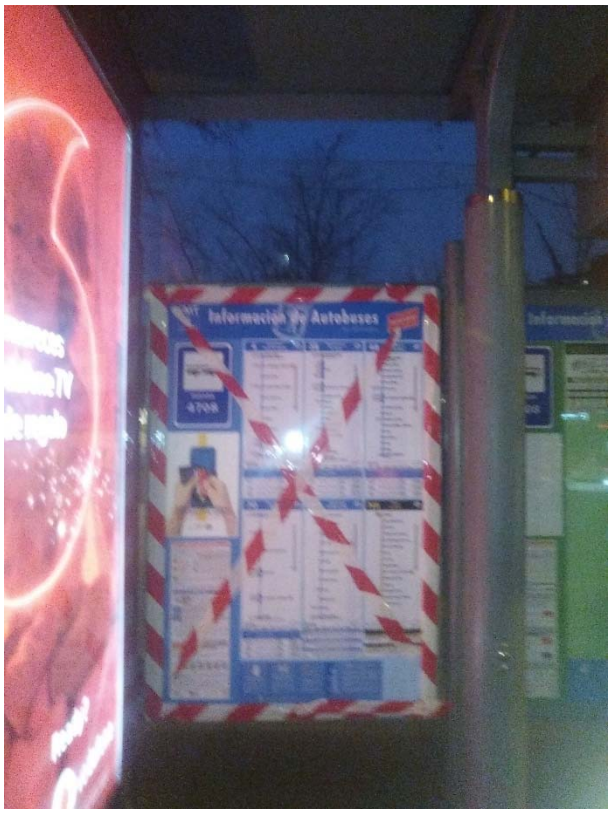


Se retirar todos los cristales de la puerta o de los postes, utilizando todos los EPIS, se barren los cristales del suelo se señalizan los bordes con cinta adhesiva blanca-roja, sin abusar.



Cristal roto del cuadro horario, estado al llegar y después de intervención.

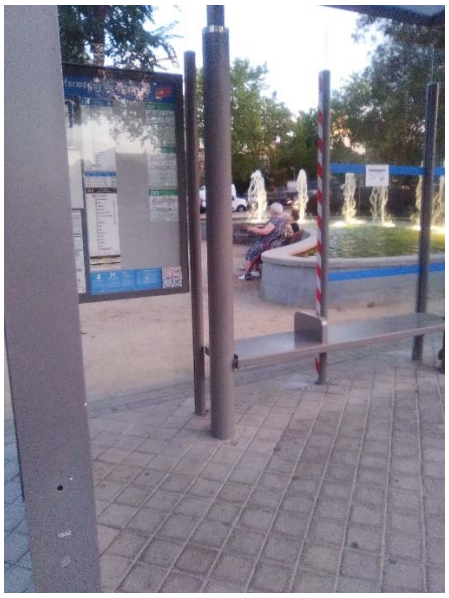




Tipo 2. Cristales rotos fijados aún en la marquesina.

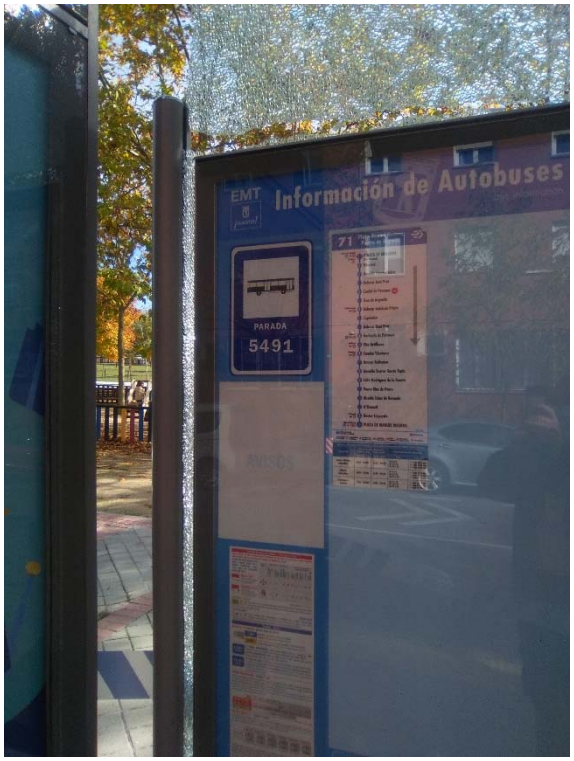
Estado al llegar a la intervención.

Con un cuchillo o cuter se marcan las láminas plásticas adhesivas que mantienen el cristal en una pieza para poder retirarlo en trozos, retirar todos los cristales de los postes, utilizando todos los EPIS, se barren los cristales del suelo se señalizan los bordes con cinta adhesiva blanca-roja, sin abusar.



Tipo 2.A. Cristales rotos fijados aún en la marquesina afectando a cuadro horario.

Estado al llegar a la intervención.



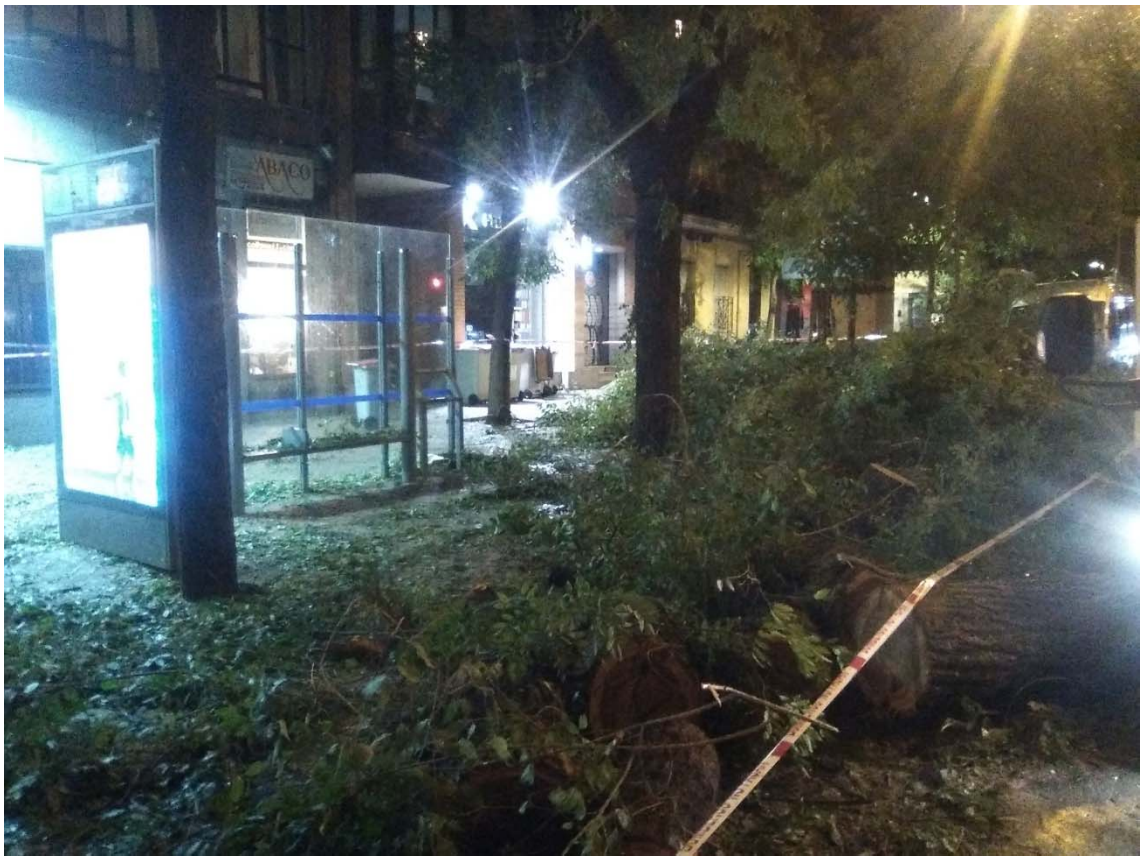
Se retirar los cristales igual que en el caso anterior pero recuperamos el cuadro horario que nos llevaremos a nuestras instalaciones de Arganda del Rey.

Limpieza (vómitos, grafitis, carteles…).

Estado al llegar a la intervención.

Bien con agua o con producto específico para grafitis se limpia la zona afectada.

Siniestros (colisión vehículos, caída de ramas, grandes daños…).

Estado al llegar a la intervención.

Normalmente requiere la intervención del camión pluma, se retirar todos los restos y se deja en seguridad la zona.