

# NORMA DE ÓRDENES DE SERVICIO

## GESTIÓN COMERCIAL



Aprobado por:

**Ing. Julio César Correa**

*Administrador Gerente General*

En Fecha: 3/1/2020

Firma: \_\_\_\_\_



## TEMARIO GENERAL

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO.....  | 3  |
| 1.1 Objetivos estratégicos relacionados.....                                  | 3  |
| 2. ALCANCE.....   | 3  |
| 3. AMBITO.....  | 3  |
| 4. DESARROLLO .....   | 3  |
| 4.1 Generación de Órdenes de Servicio.....                                    | 3  |
| 4.2 Asignación de la brigada (contratas o interno) .....                      | 4  |
| 4.3 Resolución de Orden de Servicio.....                                      | 5  |
| 4.4 Actualización de Órdenes de Servicio .....                                | 5  |
| 4.5 Acciones en los suministros.....  | 6  |
| 4.6 Supervisión de órdenes de servicio.....                                   | 6  |
| 4.7 Restricciones:.....   | 7  |
| 4.8 Riesgos asociados a la actividad, prevención y acciones correctivas ..... | 7  |
| 4.9 Cumplimiento presupuestario .....   | 8  |
| 5. DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS.....                                     | 8  |
| 5.1 Documentos Internos .....   | 8  |
| 5.2 Documentos Externos .....   | 8  |
| 5.3 Registros de Calidad. ....  | 8  |
| 5.4 Restricciones de acceso, control y archivo de la documentación. ....      | 8  |
| 6. RESPONSABLES .....   | 9  |
| 6.1 Aplicación/Ejecución .....  | 9  |
| 6.2 Gestionar Mantenimiento Norma.....  | 9  |
| 6.3 Velar el correcto cumplimiento.....                                       | 9  |
| 6.4 Coordinar Entrenamiento .....   | 9  |
| 7. GLOSARIO .....   | 10 |
| 8. ANEXOS .....   | 12 |

## 1. OBJETIVO

Garantizar que se realicen las actividades relacionadas con la generación individual o masiva de las órdenes de servicio, atendiendo las necesidades emanadas de toda la operativa.

### 1.1 Objetivos estratégicos relacionados

- Reducir las pérdidas de energía
- Incrementar y eficientizar el cobro
- Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía
- Incrementar la calidad del servicio

## 2. ALCANCE

Inicia con la generación de una Orden de Servicio a un suministro, y concluye con la resolución de la misma en el Sistema de Gestión Comercial (Open SGC).

## 3. AMBITO

Será de aplicación para la Dirección Comercial (Gerencia Técnica Comercial, Gerencia Comercial Sector), la Dirección de Reducción de Pérdidas (Gerencia de Reducción de Pérdidas Sector, Gerencia Análisis y Estudios de Reducción de Pérdidas, Gerencia de Telemedición Y Gerencia de Grandes Suministros) y Dirección Proyectos Financiados (Gerencia Gestión Comercial y Reducción de Pérdidas).

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Generación de Órdenes de Servicio

Las ordenes de servicio podrán generarse de forma automática o manual.

4.1.1 La generación automática de órdenes de servicio se producirá en la ejecución de los procesos de lectura, cobro y contratación en el Sistema de Gestión Comercial (SGC).

4.1.2 La generación manual de órdenes de servicio deberá ser realizada por el personal autorizado (**Véase anexo I**) y debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Conocer exactamente la acción a realizar y el suministro seleccionado.
- b) Comprobar que la orden de servicio no haya sido generada anteriormente en el Sistema de Gestión Comercial (Open SGC).
- c) Seleccionar con exactitud el tipo de orden de servicio que corresponda a la acción a realizar. (**Véase anexo II**)

- d) Reflejar en el campo de “Observaciones” las aclaraciones que se consideren necesarias para facilitar su ejecución (Ej.: coordinación con el cliente la hora de visita al suministro si la orden lo requiere, entre otras).
- 4.1.3 Las resoluciones de las órdenes de servicio se asignarán de manera automática por el Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) a la dirección que corresponda, en función de la especialidad de la orden de servicio y del área de ejecución del suministro.
- 4.1.4 Las ordenes de servicio que se hayan generado erróneamente o sea reiterativa podrán ser anuladas indicando claramente las causas, tomando en consideración el área correspondiente:
- 4.1.4.1 Para los casos de la Dirección Comercial podría ser anulada con la autorización correspondiente (**Véase anexo III**).
- 4.1.4.2 Para los casos de la Dirección de Reducción de Pérdidas, las ordenes de servicio individuales, la brigada podrá realizar la solicitud de anulación y el gestor de datos debe validar y cerrar dicha anulación en caso que corresponda, y las masivas podrán ser autorizadas por el Coordinador de Operaciones de Reducción de Pérdidas.
- 4.1.4.3 Para los casos de Proyectos Financiados podrán ser anuladas por el Analista de Gestión de Datos y Analista de Gestión Comercial.
- 4.2 Asignación de la brigada (contratas o interno)**
- 4.2.1 Las asignaciones de las Órdenes de Servicio para la Dirección Comercial y la Dirección de Reducción de Pérdidas deberán ser hechas a en la PDA mediante el Sistema de Gestión de Servicios (SGS) por el personal autorizado. (**véase anexo IV**) y deberán estar reguladas por los siguientes parámetros:
- 4.2.1.1 Asignación por tipo de brigada (**véase anexo V**).
- 4.2.1.2 Orden de priorización y capacidad operativa, determinado por el Encargado y Supervisores de Centro Técnico o por el Encargado de Reducción de Pérdida. (**véase anexo V**)
- 4.2.1.3 Para casos de operativos podrá ser asignada una cantidad máxima de O/S según programación realizada.
- 4.2.1.4 Materiales y herramientas disponibles para la ejecución de la orden de servicio.
- 4.2.1.5 La cantidad mínima de órdenes de servicio a trabajar, según el tipo de orden y el tipo de oficina (**véase Anexo V**).

4.2.2 La asignación de las órdenes de servicio de la Dirección de Proyectos Financiados será asignada de manera física por el personal autorizado. (véase **anexo IV**).

#### 4.3 Resolución de Orden de Servicio

El Supervisor Técnico Comercial, Encargado Control de Materiales Comerciales o Encargado Técnico, Supervisor o Encargado de Reducción de Pérdidas, Coordinador de Operaciones, Supervisor Contratista, Según aplique, deberá entregar los materiales y equipos necesarios a las brigadas para resolver las ordenes de servicio. (Véase Procedimiento de Solicitud y Control de Materiales para la Normalización de Suministros)

#### 4.4 Actualización de Órdenes de Servicio

4.4.1 Para los casos resueltos mediante el sistema SGS la brigada deberá completar la información requerida según el Sub-tipo de orden de servicio por vía de la PDA.

4.4.2 El Gestor de Datos es el responsable de corregir las informaciones que la brigada suministre y que no satisfagan la resolución de la orden de servicio, y que esta quede en estado de incoherencias.

4.4.2.1 Los centros técnicos tipo B que no tengan gestores de datos, la responsabilidad es del supervisor técnico comercial y del Encargado Técnico B.

4.4.3 Para los casos que no son tratados mediante el sistema SGS:

Las órdenes de servicios asignadas al Departamento de Lectura y Distribución o de la Gerencia de Grandes Suministros, según corresponda, una vez levanta las informaciones del terreno por el lector/distribuidor/Brigada, el Encargado de Lectura y Distribución del centro de lectura o el gestor de datos de Grandes Suministros, según corresponda, deberá resolverlo en el sistema SGC.

4.4.4 Toda información recogida por las Brigadas acerca de los datos de aparatos de medida, instalaciones o clientes, y que suponga una modificación en los datos del sistema, deberá ser actualizada de forma precisa e inmediata. Dicha gestión debe ser validada por:

4.4.4.1 Para los casos de la Dirección Comercial el Encargado Técnico de la oficina y/o el Encargado de Lectura y Distribución de la Oficina de Factura Comercial por parte de la Coordinación de Lectura.

4.4.4.2 Para los casos gestionados por la Dirección de Reducción de Pérdidas, el Supervisor/Encargado de Reducción de Pérdidas y/o Gestor de datos, quienes

enviarán al departamento correspondiente para la modificación de la información.

- 4.4.4.3 Para los casos de la Dirección de Proyectos Financiados podrán ser hechas por el Gestor de datos.

#### 4.5 Acciones en los suministros

- 4.5.1 Las acciones en los suministros (órdenes de servicio) deberán ser realizadas por el personal autorizado en cada Dirección (*Véase anexo VI*), tomando en consideración lo indicado en cada una.
- 4.5.2 En caso de que se sospeche la existencia de irregularidad en las instalaciones, la brigada no procederá a realizar ninguna acción en el suministro y pasará el caso al Supervisor inmediato, a fin de que gestione la normalización con el Encargado de Reducción de Pérdidas del Sector correspondiente. Para los casos en que se cuenta con un Inspector de Reducción de Pérdidas se deberá proceder según lo establecido en el artículo 125-de la Ley General de Electricidad No.125-1.

#### 4.6 Supervisión de órdenes de servicio

- 4.6.1 El Encargado del Centro Técnico, Encargado de Lectura y Distribución de la Oficina Comercial, Encargado de Reducción de Pérdidas Sector, El Encargado de Reducción de Pérdidas Proyectos y el Encargado de Gestión Comercial Proyectos, según corresponda, deberá seleccionar y distribuir las órdenes de servicio a los supervisores, para que sean revisadas tanto en el terreno como en el Sistema y deberá dar seguimiento diariamente al proceso de Supervisión de Orden de Servicio.
- 4.6.2 El Supervisor Técnico Comercial, Encargado de Centro Técnico, Encargado de Lectura y Distribución de la Oficina Comercial, El Supervisor de Reducción de Pérdidas, Inspector de Reducción de Pérdidas, Supervisor Técnico Comercial Proyectos, según Corresponda, garantizará la correcta supervisión de las Órdenes de Servicio ejecutadas por las Brigadas y/o realizará arqueos de materiales y equipos periódicamente a las brigadas en el terreno (*Véase Procedimiento de Solicitud y Control de Materiales para Normalización de Suministros*) y deberá gestionar las acciones necesarias para velar por el fiel cumplimiento de esta norma.
- 4.6.3 Las propuestas de bonificaciones o penalizaciones a las contratas, se determinarán acorde a la cantidad y calidad de los trabajos realizados en el

terreno, previa verificación del supervisor de las acciones indicadas en la orden de servicio.

4.6.4 La calidad del trabajo en la resolución de las órdenes de servicio, se medirán por el correcto llenado de las órdenes en el sistema y por la ejecución en terreno.

4.6.5 El Coordinador de Ordenes de Servicio, El Coordinador de Lectura y Distribución, El Encargado de Reducción de Pérdidas Sector, El Encargado de Reducción de Pérdidas Proyecto, Encargado de Gestión Comercial Proyectos, Según aplique, asignarán las metas mínimas de supervisiones que se deben realizar (*Véase Anexo V*).

#### 4.7 Restricciones:

4.7.1 Se deberá descartar la generación de la orden de servicio en caso de que:

4.7.1.1 La información requerida se encuentre disponibles en algunos de los sistemas de gestión automática.

4.7.1.2 Exista una orden de servicio de la misma naturaleza previamente generada o en tratamiento.

4.7.2 Las ordenes de servicios generadas para cortes solo podrán ser anuladas con autorización del Gerente Técnico Comercial.

4.7.3 Para los casos de la Dirección de Proyectos Financiados el Gestor de Datos no podrá generar órdenes que no sean de la zona de concesión del proyecto en ejecución.

4.7.4 No podrán generarse órdenes de supervisión de lectura en los suministros que se encuentren en conexión directa.

#### 4.8 Riesgos asociados a la actividad, prevención y acciones correctivas

| Riesgo  | Nivel de ocurrencia | Valor | Nivel de riesgo | Valor | NPR (Número de prioridad de riesgo) | Acción Correctiva |
|---|---------------------|-------|-----------------|-------|-------------------------------------|-------------------|
| Brigada realizar una OS donde identificó una irregularidad. | Bajo                | 1     | Alto            | 3     | 3                                   |                   |

|   |      |   |      |   |   |  |
|---|------|---|------|---|---|--|
| Resolver en sistema OS que no corresponden. | Bajo | 1 | Bajo | 1 | 1 |  |
| Generar OS innecesarias                     | Bajo | 1 | Bajo | 1 | 1 |  |

#### 4.9 Cumplimiento presupuestario

Se deberá presupuestar cada año las inversiones y gastos a ser ejecutados acorde a la Norma de Formulación Presupuestaria, siendo monitoreado conforme a la Norma de Control y Ejecución Presupuestaria.

### 5. DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS

#### 5.1 Documentos Internos

- Reglamento Interno de trabajo.
- Procedimiento de Solicitud y Control de Materiales para Normalización de Suministros.

#### 5.2 Documentos Externos

- Ley General de Electricidad 125-01 de fecha 26 de Julio 2001, modificada por la Ley No. 186-07 de fecha 6 de agosto de 2007.
- Reglamento para la aplicación de la Ley General de Electricidad No. 125-01. Artículos: 470, 471, 489 y 494).
- Todas las resoluciones SIE, que hacen referencia al tratamiento de éstos casos.

#### 5.3 Registros de Calidad.

- Orden de servicio generada

#### 5.4 Restricciones de acceso, control y archivo de la documentación.

- 5.4.1 El acceso a los documentos físicos y electrónicos derivados de esta norma, estarán limitados a personal autorizado, considerando los niveles de accesos correspondientes a las funciones y responsabilidades de los diferentes involucrados.



5.4.2 Las aplicaciones de sistemas tecnológicos, deberán generar de forma automática y secuencial, un número correlativo de referencias para las transacciones correspondientes.

5.4.3 Todo documento físico y electrónico que se relacione al cumplimiento de esta norma deberá estar debidamente archivado y custodiado por el Gerente Técnico Comercial, Gerente de Reducción de Pérdidas Sector y/o el Gerente de Gestión Comercial y Reducción de Pérdidas de la DPF.

## 6. RESPONSABLES

### 6.1 Aplicación/Ejecución

Dirección Comercial (Gerencia Técnica Comercial, Gerencia Comercial Sector)  
Dirección de Reducción de Pérdidas (Gerencia de Reducción de Pérdidas Sector)  
Dirección de Proyectos Financiados (Gerencia Gestión Comercial y Reducción de Pérdidas)

### 6.2 Gestionar Mantenimiento Norma

- Dirección de Planificación & Control de Gestión (Gerencia de Calidad y Procesos)

### 6.3 Velar el correcto cumplimiento

- Dirección Auditoría Interna

### 6.4 Coordinar Entrenamiento

- Dirección de Gestión Humana (Gerencia de Compensación y Beneficios y/o Gerencia de Capacitación y Desarrollo)

| Versión | Fecha última<br>revisión | Persona (as) coordinador<br>equipo revisión | Adecuación<br>realizada/justificación |
|---------|--------------------------|---|---------------------------------------|
| 1       | 30/07/2009               | DP&CG                                       | Ver documento 1108-35                 |
| 2       | Junio 2013               | DP&CG                                       | Ver documento                         |
| 3       | 26/11/ 2019              | DP&CG                                       | N/A                                   |

**Nota I:** Las revisiones al documento serán realizadas a solicitud de los usuarios, cambios en las metodologías de los procesos o estructura y se validará su vigencia con los responsables de acuerdo a necesidad, mediante lo establecido en la Norma para ejecución del proceso de Documentación (Normas y Procedimientos).

**Nota II:** La versión vigente es la establecida en el portal de Normas Edenorte.

**Nota III:** Cualquier aclaración y aprobación de criterio o lineamiento no especificado en este documento, debe remitirse según el criterio, a la Gerencia Técnica Comercial, Gerencia de Reducción de Pérdidas Sector y/o Gerencia Gestión Comercial y Reducción de Pérdidas de la Dirección de Proyectos Financiados.

**Nota IV:** Los puestos presentes son los establecidos en la estructura actual (octubre 2019), cualquier cambio de nombre de puesto o funciones a partir de esta fecha sustituir en este documento por el puesto equivalente.

## 7. GLOSARIO

### ***Actualización de Órdenes de Servicio***

Acción por la cual se ingresa en el sistema los cambios de estado e informaciones requeridas de la orden de servicio.

### ***Brigadas***

Personal de la empresa o sub - contratado que ejecuta la Orden de Servicio en el terreno.

### ***Empresa Sub – Contratada***

Empresa externa que ha concertado contrato de servicio con Edenorte, a fin de que le sea asignada la ejecución de trabajos u obras determinadas.

### ***Ejecución de Orden de Servicio***

Son las acciones realizadas en el terreno por las Brigadas Contratistas o propias de la Empresa.

### ***Estado de Órdenes de Servicio***

Es la situación en que se encuentran las órdenes de servicio, en el Sistema de Gestión Comercial.

### ***Fecha Estimada de Resolución***

Fecha prevista para la resolución de la Orden de Servicio, dicha fecha puede variar en función de la urgencia o prioridad atribuida a la O/S.

### ***Fecha de Generación/Edición de la O/S***

Fecha en que ha sido generada o editada la O/S.

### ***Fecha Prevista de Resolución de la Orden de Servicio***

Es el tiempo estimado en que debe ser resuelta la Orden de Servicio.

### ***Fecha de Resolución de la Orden de Servicio***

Fecha real en que ha sido resuelta la Orden de Servicio.

### ***Generación Manual O/S***

Son consecuencia de reclamaciones realizadas por los clientes, inspecciones, resolución de anomalías u órdenes de servicio ya existentes.

***Instalaciones de enlace***

Se componen de: acometida, línea o líneas repartidoras, cuadro de medida o centralización de contadores, y derivación o derivaciones individuales.

***Orden de Servicio (O/S)***

Es una acción concreta que se realiza en una finca, suministro o punto de medida de la red ejecutada por el Servicio Técnico de la Empresa o Brigadas Contratistas.

***Órdenes de Servicio Programadas***

Son aquellos trabajos que en el momento de ser generados, se establece la fecha prevista de resolución.

***Orden de Servicio no Programadas***

Son aquellos trabajos en que no se establece la fecha prevista de resolución.

***Prioridad en Órdenes de Servicio***

Es la Clasificación de las Órdenes de Servicio, que según la urgencia le establece un orden de primacía para su resolución y un margen de plazo previsto para su ejecución sobre la fecha estimada de resolución.

***Punto de Medida***

Es el lugar físico donde están ubicados los aparatos de medida.

***Revisión del Corte***

Es la comprobación del corte por impago, que se realiza después de haber sido reportada la O/S como ejecutada, para aquellos suministros que aún no han abonado a la deuda pendiente u objeto de corte.

***Ruta de Corte***

Contiene la relación de cortes de suministros por falta de pago que emite la Oficina Comercial y que deben realizar los contratistas durante el día.

***Mantenimiento de Entidades***

Consiste en el alta, modificación o baja de puntos de medida (equipos de medición, control de fincas, suministros, acometidas).

***Servicio Técnico***

Unidad operativa responsable de la programación y supervisión de la ejecución de las Órdenes de Servicio.

***Suspensión del Servicio***

Acción que se ejecuta con el fin de suspender el servicio de electricidad en un suministro determinado.

### ***Tipo de Orden de Servicio***

Naturaleza de la orden que se asocia al motivo que sustenta su ejecución o la acción a realizar.

### ***NIS***

Número de identificador del suministro

### ***Arqueos***

Inventario del uso de los materiales en el terreno.

### ***Sistema de Gestión Comercial (OPEN SGC)***

Es un sistema de información que soporta la operativa principal de la empresa enfocándose en los procesos de contratación de servicio a los clientes, toma de lectura, generación de las facturas de consumos, gestión de los cobros y los procesos propios de puntos de venta como lo son: remesas cierre de cajas y contabilización de las operaciones.

## **8. ANEXOS**

### **ANEXO I: NIVELES DE AUTORIZACIÓN PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIOS**

| <b>PERSONAL AUTORIZADO A GENERAR LAS ÓRDENES DE SERVICIOS</b>   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DIRECCIÓN COMERCIAL</b>  | <b>DIRECCIÓN REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS</b>   | <b>DIRECCIÓN PROYECTOS FINANCIADOS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representantes de Servicios</li> <li>■ Encargados Comerciales</li> <li>■ Encargados de Servicio al Cliente</li> <li>■ Encargado de Cobranzas</li> <li>■ Ejecutivo de Cuentas Comerciales</li> <li>■ Analistas de Facturación</li> <li>■ Encargados de Centro Técnico</li> <li>■ Encargado de Lectura y Distribución Sector</li> <li>■ Encargado de Lectura</li> <li>■ Encargado de Distribución</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestores de Datos de Reducción de Pérdidas</li> <li>■ Encargados de Reducción de Pérdidas</li> <li>■ Analista de Telemedición</li> <li>■ Analistas de Suministros Observados.</li> <li>■ Especialista de Pérdidas Administrativas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestores de Datos de Proyectos.</li> <li>■ Encargado de Gestión de Datos.</li> <li>■ Analista de Gestión de Datos.</li> <li>■ Analistas de Suministros</li> </ul> |

**ANEXO II: TIPOS DE ÓRDENES DE SERVICIO**

| TIPOS DE ORDENES DE SERVICIO POR DIRECCIÓN |   |           |                       |            |                       |
|--|---|-----------|-----------------------|------------|-----------------------|
| CÓD.                                       | NOMBRE  | COMERCIAL | REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS |            | PROYECTOS FINANCIADOS |
|  |   |           | PÉRDIDA SECTOR        | INDUSTRIAL |                       |
| TO103                                      | Seguimiento y Revisión de Instalación del Inmueble          | X         |                       | X          |                       |
| TO104                                      | Cliente sin energía / Normalizar                            | X         |                       | X          | X                     |
| TO110                                      | Supervisión Campo OS  | X         |                       | X          |                       |
| TO114                                      | Normalizar Acometida por Adecuación red BT                  | X         |                       | X          |                       |
| T0291                                      | Proyectos Inspección de Suministros                         |           |                       |            | X                     |
| T0292                                      | Proyectos Desmantelar Acometida y Levantamiento de Medidor  |           |                       |            | X                     |
| TO293                                      | Proyectos Colocación Medidor y Eliminación Conexión Directa |           |                       |            | X                     |
| T0294                                      | Proyectos Levantamiento y Colocación de contador            |           |                       |            | X                     |
| TO295                                      | Proyectos Adecuación del punto de medidas                   |           |                       |            | X                     |
| TO130                                      | Tomar Lectura BT  | X         |                       | X          |                       |

## NORMA DE ÓRDENES DE SERVICIO

Fecha Última Revisión:  
19/12/2019

|       |   |   |  |   |   |
|-------|---|---|--|---|---|
| TO501 | Corte por Impago BT                               | X |  |   |   |
| TO502 | Reconexión BT                                     | X |  |   |   |
| TO503 | 1ra Revisión de Corte BT                          | X |  |   |   |
| TO507 | Reanudación Baja Tensión                          | X |  |   | X |
| TO510 | Levantamiento y Colocación de contador            | X |  | X |   |
| TO511 | Colocación de Medidor y Ejecución Acometida       | X |  | X |   |
| TO512 | Desmantelar Acometida y Levantamiento de Medidor  | X |  | X |   |
| TO520 | Conexión y Revisión de Suministro                 | X |  | X | X |
| TO550 | Verificación de Medidor y Suministro              | X |  | X | X |
| TO603 | Colocación Medidor y Eliminación Conexión Directa | X |  | X |   |
| TO650 | Cambio de Emplazamiento del Medidor               | X |  | X | X |
| TO699 | Colocar Sello-Precinto Seguridad                  | X |  | X |   |
| TO703 | 2da Revisión de Corte BT                          | X |  |   |   |
| TO713 | Supervisión por impago                            | X |  |   |   |
| TO717 | Inspección Posibilidad de Servicio                | X |  |   |   |

## NORMA DE ÓRDENES DE SERVICIO

Fecha Última Revisión:  
19/12/2019

|       |  |   |  |   |  |
|-------|--|---|--|---|--|
| TO801 | Reclamación por Exceso de Consumo                                  | X |  | X |  |
| TO812 | Reclamación. por Receptores Quemados o Avería                      | X |  | X |  |
| TO822 | Reclamación por Cambio de Ubicación del Medidor                    | X |  | X |  |
| TO823 | Cliente sin energía y/o Normalizar Instalación.                    | X |  | X |  |
| TO824 | Reclamación Verificación de Medidor y Suministro                   | X |  | X |  |
| TO825 | Reclamación Verificación Cambio de Tarifa                          | X |  | X |  |
| TO827 | Reclamaciones por Visita de inspección de Inmueble y toma de datos | X |  | X |  |
| TO829 | Reclamaciones por Verificación SIE                                 |   |  | X |  |
| TO833 | Reclamaciones por Identificar Tipo Tarifa y/o Carga Instalada      |   |  | X |  |
| TO834 | Reclamación por verificación de suministro para baja de contrato   | X |  | X |  |

## NORMA DE ÓRDENES DE SERVICIO

Fecha Última Revisión:  
19/12/2019

|       |  |   |   |   |  |
|-------|--|---|---|---|--|
| TO835 | Cambio Voltaje con Aumento de Fianza               | X |   |   |  |
| TO997 | Revisión de Suministro Industrial                  |   |   | X |  |
| TO999 | Desmantelar Acometida                              | X |   |   |  |
| TO390 | Orden de supervisión de Lectura.                   | X |   |   |  |
| TO391 | Orden de supervisión de Distribución.              | X |   |   |  |
| TO427 | Punta de medida con acceso imposible.              | X |   |   |  |
| TO553 | Tomar Lectura AT Taxímetro y reactiva.             | X |   | X |  |
| TO559 | Verificación Suministro para Cambio de Tarifa      |   |   | X |  |
| TO564 | Verificación de medidor y suministro MT            |   |   | X |  |
| TO654 | Ubicación Finca / Punto de medida y suministro.    | X |   |   |  |
| TO433 | Perdidas Inspección de Suministros                 |   | X |   |  |
| TO435 | Pérdidas Colocación Medidor Elim. Conexión Directa |   | X |   |  |
| TO437 | Perdidas Levantamiento y Colocación de Medidor     |   | X |   |  |



|       |   |  |   |  |  |
|-------|---|--|---|--|--|
| TO440 | Perdidas<br>Desmantelar<br>Acometida y<br>Lev de<br>Medidor |  | X |  |  |
| TO448 | Medidor no<br>encontrado                                    |  | X |  |  |
| TO653 | Cambio de<br>Medidor Roto                                   |  | X |  |  |
| TO429 | Presunto fraude<br>y<br>Normalización                       |  | X |  |  |

### ANEXO III: NIVELES DE AUTORIZACIÓN PARA ANULAR ÓRDENES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL

| Esquema de autorizaciones para la anulación de órdenes de servicio comercial. |  |
|---|--|
| Encargado<br>centro<br>técnico.   | TO103 Seguimiento y Revisión de Instalación de la Inmueble               |
|   | TO104 Cliente sin energía / Normalizar                                   |
|   | TO114 Normalizar Acometida por Adecuación red BT                         |
|   | TO699 - Colocar Sello-Precinto Seguridad                                 |
|   | TO717 Inspección Posibilidad de Servicio                                 |
|   | TO650 Cambio de Emplazamiento del Medidor                                |
| Centro<br>técnico<br>Sector.  | TO510 Levantamiento y Colocación de contador                             |
|   | TO511 Colocación de Medidor y Ejecución Acometida                        |
|   | TO512 Desmantelar Acometida y Levantamiento de Medidor                   |
|   | TO520 Conexión y Revisión de Suministro                                  |
|   | TO603 Colocación Medidor y Eliminación Conexión Directa                  |
|   | TO110 - Supervisión Campo OS   |
|   | TO801 Reclamación por Exceso de Consumo                                  |
|   | TO812 Reclamación por Receptores Quemados o Avería                       |
|   | TO822 Reclamación. por Cambio de Ubicación del Medidor                   |
|   | TO823 Cliente sin energía y/o Normalizar Instalación.                    |
|   | TO824 Reclamación. Verificación de Medidor y Suministro                  |
|   | TO825 Reclamación. Verificación Cambio de Tarifa                         |
|   | TO827 Reclamaciones por Visita de inspección de Inmueble y toma de datos |
|   | TO834 Reclamación por verificación de suministro para baja de contrato   |
|   | TO835 Cambio Voltaje con Aumento de Fianza                               |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Gerencia<br>Técnica<br>Comercial. | TO501 - Corte por Impago BT                    |
|                                   | TO502 - Reconexión BT                          |
|                                   | TO503 - 1ra Revisión de Corte BT               |
|                                   | TO507 - Reanudación Baja Tensión               |
|                                   | TO703 - 2da Revisión de Corte BT               |
|                                   | TO713 - Supervisión por impago                 |
|                                   | TO130 Tomar Lectura BT                         |
|                                   | TO550 Verificación de Medidor y Suministro     |
|                                   | TO999 - Desmantelar Acometida                  |
|                                   | TO390 - Orden de supervisión de Lectura.       |
|                                   | TO391 - Orden de supervisión de Distribución.  |
|                                   | TO427- Punta de medida con acceso imposible.   |
|                                   | TO553 - Tomar Lectura AT Máxímetro y reactiva. |

#### ANEXO IV: NIVELES DE AUTORIZACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS BRIGADAS

| AUTORIZACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS BRIGADAS |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| DIRECCIÓN COMERCIAL                             | DIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE PERDIDA          | DIRECCIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS |
| Gestor de Datos                                 | Gestor de Datos                            | Supervisor de Ejecución            |
| Supervisor Técnico Comercial                    | Encargado de Gestor de Datos Sector        | Supervisor Comercial de PF         |
| Encargado del Centro Técnico                    | Encargado de Reducción de Pérdida Sector   |                                    |
|   | Supervisor de Reducción de Pérdidas Sector |                                    |

#### ANEXO V: CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS ASIGNACIÓN DE LAS BRIGADAS PARA LAS RESOLUCIONES DE ÓRDENES DE SERVICIO PARA LA DIRECCIÓN COMERCIAL

| CAPACIDAD DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO POR TIPOS DE BRIGADAS EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL |  |                                 |  |                            |
|--|--|---------------------------------|--|----------------------------|
| Capacidad  | BC<br>(Brigada<br>escalera de<br>Producción) | BCF<br>(Brigada costo<br>fijos) | MT<br>(Brigada<br>motorizada de<br>Producción) | ZB<br>(Brigada<br>Canasto) |
| Mínima   | 35   | 35                              | 45   | 20                         |

## ANEXO VI: PERSONAL QUE EJECUTA LAS ÓRDENES DE SERVICIOS

| PERSONAL QUE EJECUTA LAS ORDENES DE SERVICIO   |  |   |
|--|--|---|
| Dirección Comercial  | Dirección de Reducción de Pérdida  | Dirección de Proyectos Financiados  |
| Las Brigadas externas, el Supervisor Técnico Comercial, el Encargado Técnico Comercial y Encargado de Lectura y Distribución | Las brigadas externas, Inspectores de Reducción de Pérdidas, Encargado y/o Supervisor de Reducción de Pérdidas | Brigadas externas, Supervisor Técnico Comercial, Encargado y/o Supervisor de Reducción de Pérdida |