

No. 2103-09

De acuerdo a las instrucciones establecidas en el Manual de Documentación, las modificaciones realizadas al documento deberán quedar contempladas en este formulario.

1. Versión	2. Código	3. Nombre
02	DC-PR-0099	PROCEDIMIENTO DE LLENADO DE INFORMACIÓN BÁSICA REQUERIDA O/S
4. Justificación General		
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Procedimiento en base a la estructura actual. 		
5. Equipo Participante en Revisión		
<ul style="list-style-type: none"> Lic. Domingo Peña Gómez- DC Ing. Carlos Balbuena Artiles- DC Ernesta Cesarina Cabrera- DPCG Euclides Rafael Tavaréz- DPCG Gabriel Abreu 		
6. Cuadro de Modificaciones		
Anterior	Adecuación Realizada/Agregado	Justificación
1- OBJETO: Describir la operativa a seguir para la recolección de la información para cada tipo de orden de servicio.	OBJETIVO Describir la operativa a seguir para la recolección de la información requerida de una manera efectiva para cada tipo de orden de servicio.	Se actualizó el objetivo general al esquema actual de la operativa.
5. GARANTIAS DE CALIDAD DEL PROCESO El Supervisor Centro Técnico debe de: <input type="checkbox"/> Asegurar la calidad de la información recogida del terreno Mediante formulario de Supervisión de Ordenes de Servicios. El Gestor de datos es responsable de: <input type="checkbox"/> Asegurar las acciones técnicas cumplan con las condiciones de calidad requerida, mediante la Supervisión del llenado de la orden de servicio, según la tabla de acciones).	GARANTÍAS DEL PROCESO El Supervisor de Centro Técnico es el responsable de Asegurar la calidad de las acciones técnicas realizadas en el terreno mediante las Ordenes de Servicios de supervisión. El Gestor de datos es responsable de asegurar que las informaciones recogidas cumplan con las condiciones de calidad requerida, mediante la Supervisión del llenado de la orden de servicio, según la Norma de Órdenes de Servicio. En las Oficinas Tipo B el Encargado Técnico es el Responsable de ambas funciones antes mencionadas.	Se detalló el proceso de las variables de control para garantizar la operativa del proceso.
7. Criterios agregados		Justificación
8. Criterios Eliminados		Justificación

6.1 Requisito de entrada

☐ Planilla de información y acción requerida.

Se eliminó este criterio, ya que el proceso pasó de ser manual a digital y de forma automática.

**PROCEDIMIENTO DE LLENADO DE INFORMACIÓN BÁSICA
REQUERIDA O/S**

Certificada por:

Ing. Gustavo Martínez

Dirección de Planificación & Control de Gestión

En Fecha:

11 / 5 / 2021

Firma:



PROCEDIMIENTO DE LLENADO DE INFORMACIÓN BÁSICA REQUERIDA O/S GESTIÓN COMERCIAL

Aprobado por:

Ing. Ervin de Jesus Vargas Jorge

Dirección comercial

En Fecha: 17 / MAYO / 2021

Firma: 



Temario general

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	ÁMBITO.....	3
4	REQUISITOS DE ENTRADA.....	3
5	GARANTÍAS DEL PROCESO.....	3
6	DESARROLLO.....	4
7	RESTRICCIÓN.....	3
8	FLUJOGRAMA.....	6
9	DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS.....	7
10	NOTIFICACIÓN DE REVISIONES Y CONSULTA.....	7
11	GLOSARIO.....	8
12	ANEXOS.....	10

1 OBJETIVO

Describir la operativa a seguir para la recolección de la información requerida de una manera efectiva para cada tipo de orden de servicio.

2 ALCANCE

Inicia cuando las Brigadas de la contrata, ejecutan en el terreno la orden de servicio y Termina cuando el Supervisor Técnico Comercial o el Gestor de Datos proceden al cierre de la orden de servicio en el sistema.

3 ÁMBITO

Aplicación en todos los Centros Técnicos.

4 REQUISITOS DE ENTRADA

- Orden de servicio con requerimientos precisos.

5 GARANTÍAS DEL PROCESO

- 5.1 El Supervisor de Centro Técnico es el responsable de Asegurar la calidad de las acciones técnicas realizadas en el terreno mediante las Ordenes de Servicios de supervisión.
- 5.2 El Gestor de datos es responsable de asegurar que las informaciones recogidas cumplan con las condiciones de calidad requerida, mediante la Supervisión del llenado de la orden de servicio, según la Norma de Órdenes de Servicio.
- 5.3 En las Oficinas Tipo B el Encargado Técnico es el Responsable de ambas funciones antes mencionadas.

6 RESTRICCIÓN

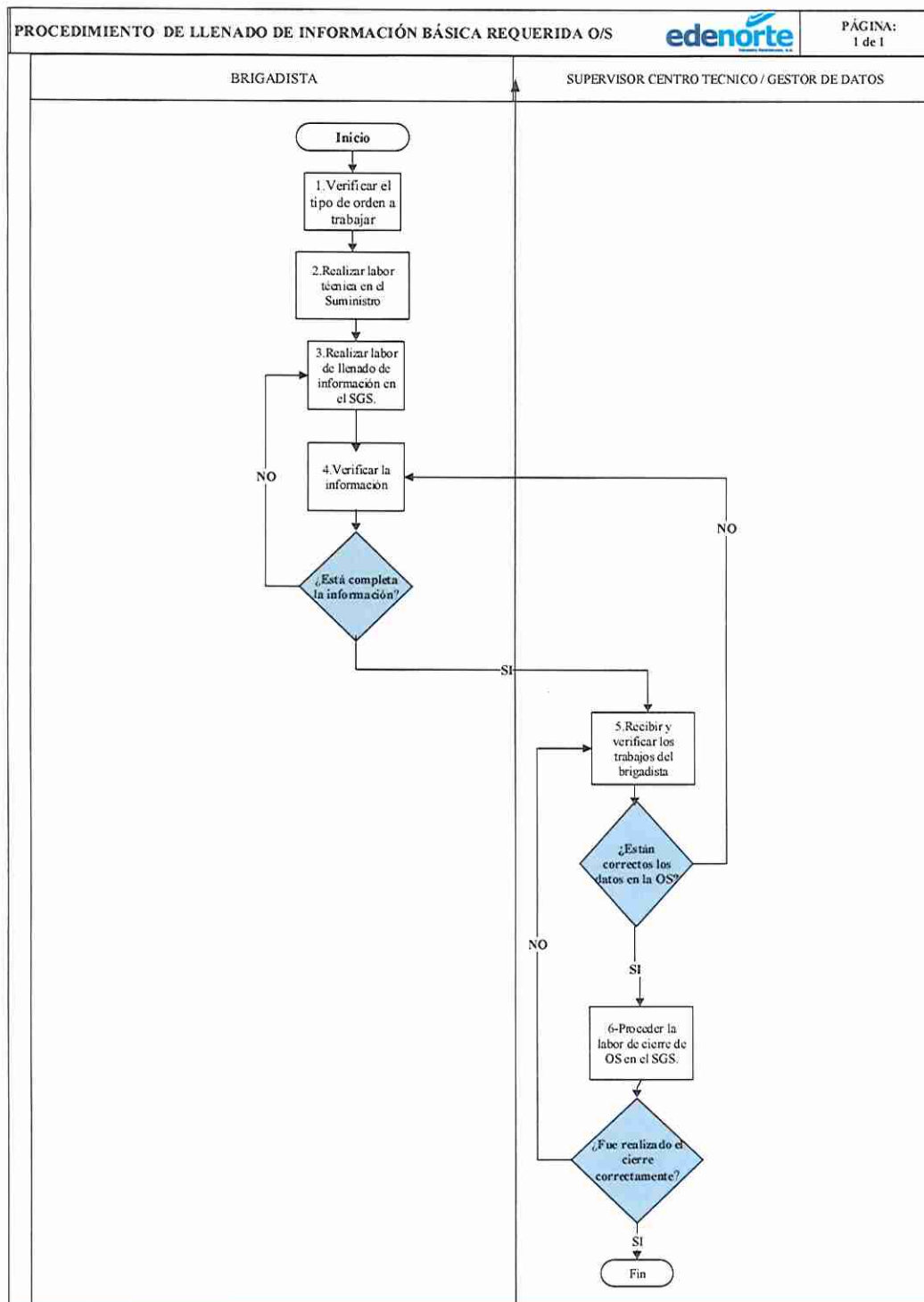
- 6.1 En caso de emergencia se deberá proceder de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Actuación en Caso de Accidente Laboral en el Terreno.

7 DESARROLLO

Paso	Responsable	Acción / Actividad	Descripción / Paso
1	Brigadista	Verificar el tipo de orden a trabajar	Valida el tipo de orden a trabajar asignada y completa los datos o atributos de la orden de servicio en el PDA (Computadora de bolsillo). ____ Continuar con el Paso 2 .
2	Brigadista	Realizar labor técnica en el Suministro	De acuerdo a lo indicado en la orden de servicio, procede con la acción técnica correspondiente a realizar en el suministro. ____ Continuar con el Paso 3 .
3	Brigadista	Realizar labor de llenado de información en el SGS.	Realiza el llenado de los atributos requeridos en la orden de servicio plasmando así los datos en el sistema SGS mediante la PDA. (Ver Anexo I) ____ Continuar con el Paso 4 .
4	Brigadista	Verificar la información	Verifica que la información este completa para proceder con el cierre de la orden de servicio ya ejecutada. Nota: Para las O/S de menor impacto deberá iniciarse desde este paso (paso 4). (Véase Anexo v-a) ¿Está completa la información? No: ____ Volver al Paso 3 Si: ____ Continuar con el Paso 5
5	Supervisor Centro Técnico/Gestor de Datos	Recibir y verificar los trabajos del brigadista	Verifica que los datos plasmados en la O-S estén correctos de acuerdo a su requerimiento y no haya pendientes por llenar. Esta acción se realiza cuando su estado es “Pendientes de análisis BACK Office” en el sistema. (Ver Anexo II) Nota: De ser necesario volver al paso 4, la OS es colocada en estado “Cola de espera” para poder ser asignada nueva vez al PDA de la brigada.

			<p>¿Están correctos los datos en la OS?</p> <p>No: ____ Volver Paso 4.</p> <p>Si: ____ Continuar al Paso 6.</p>
6	Supervisor Centro Técnico /Gestor de Datos.	Proceder la labor de cierre de OS en el SGS.	<p>Se procede a cerrar la orden de servicio en el sistema SGS y posterior a esto de manera automática en el Open SGC. (Ver Anexo III)</p> <p>¿Fue realizado el cierre correctamente?</p> <p>No: ____ volver paso 5.</p> <p>Si: ____ Fin del procedimiento.</p>

8 FLUJOGRAMA



9 DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS

9.1 Documentos Internos

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Norma de Ordenes de Servicios.

9.2 Documentos Externos

- Este documento no contiene documento externo.

9.3 Registros de calidad

- Datos plasmados de la O-S en el sistema.
- (Informe de calidad Os) (*Ver Anexo IV*)

9.4 Restricciones de acceso, control y archivo de la documentación.

- El acceso a los documentos físicos y electrónicos derivados de esta Procedimiento, estarán limitados a personal autorizado, considerando los niveles de accesos correspondientes a las funciones y responsabilidades de los diferentes involucrados.
- Las aplicaciones de sistemas tecnológicos, deberán generar de forma automática y secuencial, un número correlativo de referencias para las transacciones correspondientes.
- Todo documento físico y electrónico que se relacione al cumplimiento de este procedimiento deberá estar debidamente archivado y custodiado por el **Gerente Técnico Comercial**.

10 NOTIFICACIÓN DE REVISIONES Y CONSULTA

Versión	Fecha última revisión	Persona (as) coordinador equipo revisión	Adecuación realizada/justificación
1	07/06/2013	DPCG	Formulario de Modificaciones 2103-08
2	Abril 2021	DPGTC	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 de acuerdo a necesidad su vigencia con los responsables, de acuerdo a 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 a la unidad *Gerencia Técnica Comercial*

Nota IV: Los puestos presentes son los establecidos en la estructura actual (mayo 2021), cualquier cambio de nombre de puesto o funciones a partir de esta fecha sustituir en este procedimiento por el puesto equivalente.

11 GLOSARIO

Acciones

Es lo que indica la actividad que se realizará en el terreno.

PDA

Computadora de bolsillo, organizador personal o agenda electrónica de bolsillo, es una computadora de mano originalmente diseñada como agenda personal electrónica (para tener uso de calendario, lista de contactos, bloc de notas, recordatorios, etc.). Un PDA típico puede funcionar como teléfono móvil, fax, explorador de internet, organizador personal o GPS.

Centro Técnico

Unidad operativa responsable de la ejecución de las Órdenes de Servicio.

Encargado de Centro Técnico

Es la persona que se encarga de dirigir y supervisar todas las actividades en un centro técnico.

Supervisor de Ordenes de Servicio

Es la persona que se encarga de velar y asegurar la correcta ejecución de las ordenes de servicio en terreno y en el sistema.

Gestor de Datos

Es la persona que se encarga del despacho de las ordenes de servicio y verifica la información de cada orden llenada por la brigada.

Información básica requerida

Es la información necesaria para dar respuesta a una solicitud de trabajo.

Orden de Servicio

Es un documento Escrito físico o digital que se emite para realizar una acción concreta en una finca, suministro o punto de medida de la red determinado por el Centro Técnico de la Empresa o Brigadas.

Resolución de Orden de Servicio

Son las acciones realizadas en el terreno por las Brigadas.

Pendientes de análisis BACK Office

Es el estado que toman algunas OS para que el personal de centro técnico las verifique.

SGS

Sistema de gestión de servicio, utilizado por las áreas técnicas de la empresa EDENORTE.

Open SGC

Sistema de gestión comercial, utilizado por las distintas áreas de la empresa EDENORTE.

12 ANEXOS

ANEXO I: (Pantalla) de la asignación de OS a la brigada por el SGS.

Ordenes de Servicio - ESTANDAR | ESTANDAR | Ventana - 1

	Número	Brigada	Sub-Tipo	Estado Actual	Confiabilidad	Área
-5,0,0	19919538	BC-237	T0501 - Corte por Impago BT	Despachado	206001	REPARTO PERALT.
-5,0,0	19919539	BC-237	T0501 - Corte por Impago BT	Despachado	206036	REPARTO PERALT.
-6,0,0	19919664	BC-237	T0501 - Corte por Impago BT	Despachado	206041	REPARTO PERALT.
0,0,0	19943357	BC-237	T0835 Cambio Voltaje con Aumento de Fianza	Pendiente Analisis	205286	ZB 2148 REPPERA
2879,0,0	19948145	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2879,0,0	19956234	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2879,0,0	19956422	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
-3,0,0	19956543	BC-237	T0511 Colocación de Medidor y Ejecución de	Despachado	130911	PANEL 2148 REPP
2879,0,0	19956578	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2878,0,0	19956750	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2877,0,0	19956786	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2877,0,0	19956892	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2879,0,0	19957225	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2878,0,0	19957402	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
0,0,0	19957511	BC-237	T0835 Cambio Voltaje con Aumento de Fianza	Despachado	215195	REPARTO PERALT.
2879,0,0	19957728	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
2877,0,0	19957850	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.
-3,0,0	19957917	BC-237	T0520 Conexión y Revisión de Suministro	Despachado	170945	REPARTO PERALT.
0,0,0	19957975	BC-237	T0835 Cambio Voltaje con Aumento de Fianza	Despachado	203285	ZB 2148 REPPERA
2878,0,0	19958053	BC-237	T0717 Inspección Posibilidad de Servicio	Despachado	130911	REPARTO PERALT.

Barra de Despacho
Búsqueda:
Disponibles [6]
BC-237
OS 19919538
OS 19919539
OS 19919664
OS 19943357
OS 19948145
OS 19956234
OS 19956422
OS 19956543
OS 19956578
Recomendados [0]

Despacho
M A
V L
Todos
Estado
Pendiente
Programado
Cerrado
Ordenación
Número
Tipo
SubTipo
Causa
Prioridad
Inicio OS
Tiempo Transc.
Brigada
Conf.
Tipo Conf.
Circuito
Área
Barrio
Dirección
Brig.Recom.
Tiempo Res.

Número ENTRE < <= > >= NIS Medidor ☐ Informaciones Comerciales
Prioridad ENTRE < <= > >= Circuito(s) Filtros de Fechas
Filtro de OS Programada: ☐ Filtrar
☐ Fase Actual ☐ Tipo Orden ☒ Brigada Asignada ☐ Tipo Confiabilidad Confiabilidad(es)
☐ Estado Actual ☐ Subtipo Orden ☐ Brigada Sugerida ☐ Informaciones del Cliente(s) Incon. Catastral ☐ S ☐ N
Grabar Filtros Cargar Filtros
Emisión Editar Despachar Resumen OS Filtros Detallar Área Despacho Columnas Brigadas Datos Comerciales Refresh Salir
Filtro de Pantalla: ESTANDAR Filtro de Datos Activo Área: ESTANDAR Seleccionados: 0 Total: 24

ANEXO II (Pantalla) de una OS “Pendientes de análisis BACK Office” en el SGS.

Ordenes de Servicio - ESTANDAR | ESTANDAR | Ventana - 1

Número	Brigada	Sub-Tipo	Estado Actual	Confiability	Área
0.0.0	19943357	BC-237	TO835 Cambio Voltaje con Aumento de Fianza	Pendiente Analisis Backoffice	205286 ZB 2148

Barra de Despacho

Búsq.

Disponibles [5]

- BCFB-235
- SPV-2148
- SPV-2148-1
- V_RPERALTA
- ZB-240

Despacho

M A

V L

Todos

Estado

Pendiente

Programado

Cerrado

Ordenación

1 Número

Tipo

SubTipo

Causa

Prioridad

Inicio OS

Número ENTRE < <= > >= NIS Medidor ☐ Informaciones Comerciales

Prioridad ENTRE < <= > >= Circuito(s) Filtros de Fechas

Filtro de OS Programada: ☐ Filtrar

☐ Fase Actual ☐ Tipo Orden ☐ Brigada Asignada ☐ Tipo Confiability Confiability(es)

☒ Estado Actual ☐ Subtipo Orden ☐ Brigada Sugerida ☐ Informaciones del Cliente(s) Incon. Catastral ☐ S ☐ N

Grabar Filtros

Cargar Filtros

Emisión Editar Despachar Resumen OS Filtros Detallar Área Despacho Columnas Brigadas Datos Comerciales Refresh Salir

Filtro de Pantalla: ESTANDAR Filtro de Datos Activo Área: ESTANDAR Selec: 0 Total: 1

ANEXO III (Pantalla) final emitida por el Open SGC al cierre de Orden de Servicio.

OPEN S.G.C. - versión 19.1.11746 - [Open S.G.C. - Ordenes de Servicio - Consultar]

Archivo Editar At. Cliente Ciclo Comercial Mant. Entidades Mant. BD Módulos Ventana ?

N.I.C.: 7006264 C. Técnico: 2911 GA 2133 Generada por O/S:

N.I.S.: 7005673 Estado O/S: Resuelta O/S asociadas: 0

Número O/S: 42579605

Sistema generador: Reclamos (At. al publico) Fecha ult. cambio: 05/06/2020 Tipo de servicio: Electricidad

Tipo O/S: Reclamaciones por Verificacion Suministro Fecha generación: 05/06/2020 Num. Campaña: 0

Contrata: EDESUR/EDENORTE Fecha estm.resol: 31/12/2999 Peso: 0

Prioridad: Se ejecuta en la fecha estimada de resolucio Fecha máx prog.: 15/06/2020 Importe a cobrar: 0.00

Usuario generador: CATHERINE ALEXANDRA REYNOLDA Cita Previa Hora: 00:00

Usuario Ult. Cambio : OPENS Responsable: 0 Sin Asignar

C. T. asignado: 2235- PUERTO PLATA

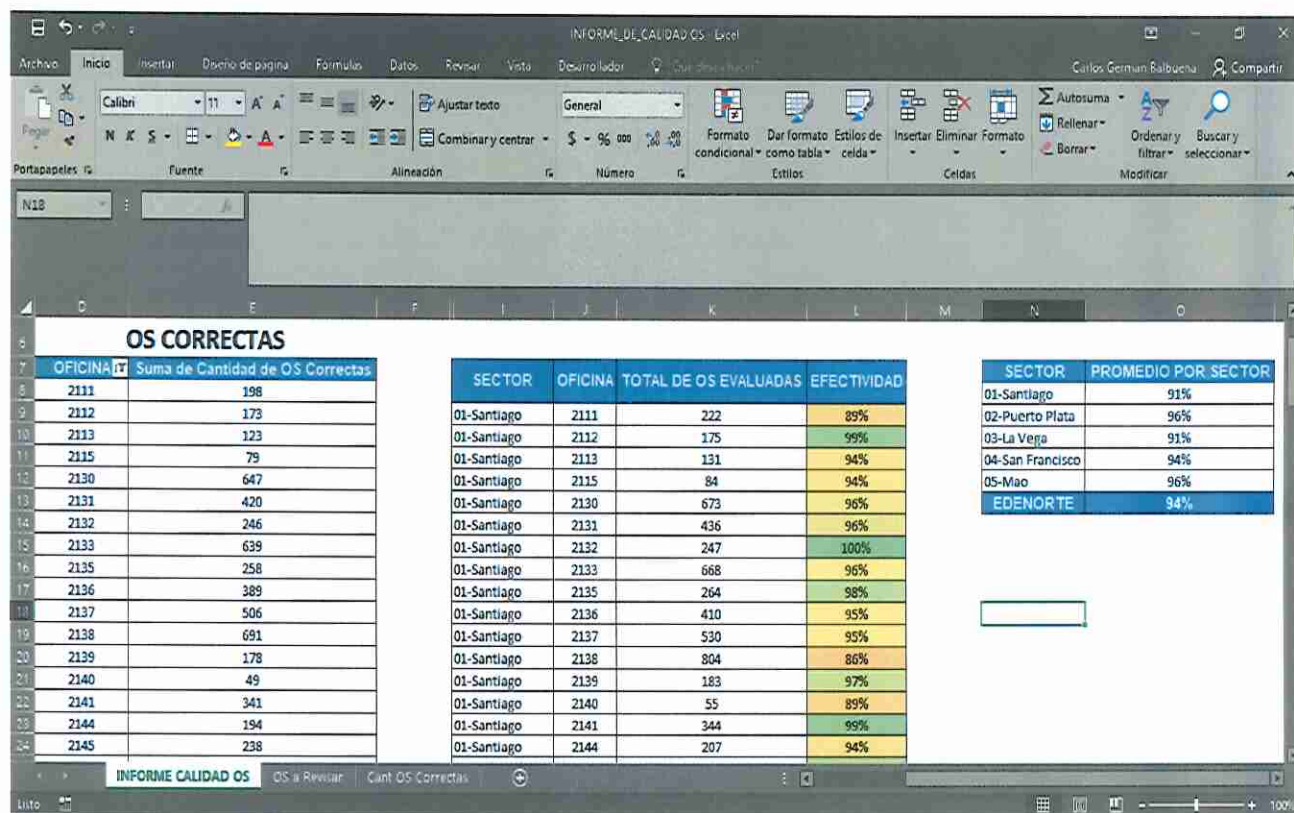
Observaciones:

Fecha	H. ini.	H. fin.	Acción realizada	Responsable
05/06/2020	16.56	17.17	Z-AR Orden resuelta	FERNANDEZ FELIX

Accion a Realizar: RESUELTA; Tipo Servicio Transf.: COMPARTIDO; Suministro Medido: EN BAJA TENSION; Fases transformador: 3; Cantidad de Transformadores: 1; Capacidad del Transformador: 37.5 KVA; Capacidad Breaker Princ.Sum.: 40 AMP; Tipo de Falla: 1

Total de Visitas: 1

ANEXO IV (Pantalla) INFORME DE CALIDAD OS.



OS CORRECTAS	
OFICINA	Suma de Cantidad de OS Correctas
2111	198
2112	173
2113	123
2115	79
2130	647
2131	420
2132	246
2133	639
2135	258
2136	389
2137	506
2138	691
2139	178
2140	49
2141	341
2144	194
2145	238

SECTOR	OFICINA	TOTAL DE OS EVALUADAS	EFFECTIVIDAD
01-Santiago	2111	222	89%
01-Santiago	2112	175	99%
01-Santiago	2113	131	94%
01-Santiago	2115	84	94%
01-Santiago	2130	673	96%
01-Santiago	2131	436	96%
01-Santiago	2132	247	100%
01-Santiago	2133	668	96%
01-Santiago	2135	264	98%
01-Santiago	2136	410	95%
01-Santiago	2137	530	95%
01-Santiago	2138	804	86%
01-Santiago	2139	183	97%
01-Santiago	2140	55	89%
01-Santiago	2141	344	99%
01-Santiago	2144	207	94%

SECTOR	PROMEDIO POR SECTOR
01-Santiago	91%
02-Puerto Plata	96%
03-La Vega	91%
04-San Francisco	94%
05-Mao	96%
EDENORTE	94%

ANEXO V-A Ordenes de Menor Impacto:

TIPOS	TIPO DE OS DE MENOR IMPACTO
TO103	Seguimiento y revisión suministros
TO104	Cliente sin energía y/o Normalizar Instalación
TO114	Normalizar Acom. x Adec. Red BT
TO130	Tomar Lectura BT
TO501	Corte por Impago BT
TO503	1ra Revisión de Corte BT
TO510	Levantamiento y Colocación de medidor
TO512	Desmantelar acometida y Levantamiento de Medidor
TO519	Cambio a tipo de suministro Conexión Directa
TO550	Verificación de Medidor y Suministro
TO603	Colocación de Medidor Eliminación Conexión Directa
TO650	Cambio de Emplazamiento Medidor

TO699	Colocar Sello-Precinto Seguridad
TO703	2da Revisión de Corte BT
TO717	Inspección Posibilidad de Servicio
TO801	Reclamaciones por exceso de consumo
TO812	Reclamaciones por receptores quemados o averiados
TO822	Reclamaciones por cambio de ubicación del medidor
TO823	Reclamaciones cliente sin energía y/o Normalizar Instalación
TO824	Reclamaciones por Verificación de Medidor y Suministro
TO825	Reclamaciones por Verificación Suministro para Cambio de Tarifa
TO827	Reclamaciones por Visita de inspección de Inmueble y toma de datos
TO834	Reclamaciones por Verificar Suministro para baja de contrato
TO835	Reclamaciones por Cambio de voltaje con aumento de Fianza
TO999	Desmantelar Acometida

ANEXO V-B Ordenes de Mayor Impacto:

TIPOS	TIPO DE OS DE MAYOR IMPACTO
TO502	Reconexión BT
TO507	Reanudación baja tensión
TO511	Colocación de Medidor y Ejecución Acometida
TO520	Conexión y Revisión de Suministro