

**1. OBJETIVO:**

**1.1.** Definir la operativa a seguir para la ejecución de las órdenes de servicio a través del **Sistema de Gestión de Servicios (SGS)**.

**2. ALCANCE:**

**2.1.** Aplica a todos los Centros Técnicos de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S.A. (EDE Este).

**3. RESPONSABILIDADES:**

**3.1.** Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores que intervienen en el presente documento, velar y cumplir fielmente con los lineamientos establecidos en el mismo.

**4. DOCUMENTOS APLICABLES:**

**4.1. Documentos de Referencia:**

Manual Usuario Operador SGS

TO-PST-001 Política de Tratamiento de Órdenes de Servicio

RH-PRE-007 Política Disciplinaria

**4.2. Registros:**

N/A

**4.3. Otros:**

ANEXO 1 Flujograma del Proceso Atención de Órdenes de Servicio Brigadas

ANEXO 2 Flujograma del Proceso Atención de Órdenes de Servicio en BackOffice

ANEXO 3 Flujograma del Proceso Atención de Órdenes de Servicio de "Incoherencia" o "Pendiente de Análisis BackOffice"

**5. EQUIPOS Y MATERIALES:**

Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

Dispositivo de Asistencia Personal (PDA) o Terminal Portátil de Servicio (TPO)

Sistema de Gestión Comercial (SGC)

**6. REQUERIMIENTOS:**

**6.1. Generales:**

**6.1.1.** La actualización de las órdenes de servicio se realiza de forma automática en el sistema comercial SGC, una vez son atendidas y resueltas en el SGS.

- 6.1.2. El Coordinador debe verificar la ejecución de todas las O/S del Centro Técnico con la finalidad de que no se venzan en el sistema y afecten la productividad del centro.
- 6.1.3. Una O/S no es considerada "resuelta" en el sistema comercial SGC, hasta tanto no se encuentre en estado cerrado en el sistema SGS.
- 6.1.4. En el caso de que las O/S no cierren automáticamente, el **Analista** tiene la obligación de gestionar el cierre a fin de que queden resueltas el mismo día.
- 6.1.5. Las O/S que luego de ser ejecutadas presenten inconsistencia de datos y no puedan ser cerradas, permanecerá en el estado "**Incoherencia**", hasta tanto sea analizada y atendida por el BackOffice del SGS.
- 6.1.6. El incumplimiento a las ejecutorias de este procedimiento, puede conllevar a acciones disciplinarias, según la "**Política Disciplinaria**" **RE-PRE-007**.

**6.2. Definiciones:**

- 6.2.1. **PDA o TPO:** Dispositivo de Asistencia Personal (Smartphone) o Terminal Portátil de Órdenes de Servicio.
- 6.2.2. **Contratista:** Empresa concertada a la que asigna la ejecución de trabajos u obras determinadas.
- 6.2.3. **Sistema de Gestión de Servicios (SGS):** Sistema que integra los diferentes tipos de Órdenes de Servicios (O/S), mediante despacho, atención automática y manual de O/S.
- 6.2.4. **Brigadista:** Empleado del Centro Técnico o Contrata que ejecuta Ordenes de Servicio en el terreno.
- 6.2.5. **Brigada:** Es la unidad que ejecuta los trabajos de inspección y normalización de suministros, conformado por empleados de EDE Este y/o del Contratista, equipados con materiales y un vehículo cuyas características varían según el tipo de brigada.
- 6.2.6. **Brigada Virtual:** Es la unidad o brigada off-line del SGS, empleada por el BackOffice para la atención de O/S administrativas que no van al terreno, corrección y análisis de incoherencias y O/S en estado pendiente de análisis de BackOffice.
- 6.2.7. **Incoherencia:** Es el estado de una orden de servicio en el SGS, que luego de ser ejecutada presentan inconsistencia de datos, y no puede ser cerrada.
- 6.2.8. **Habilidades de Brigada:** Grupo de características y actuaciones que posee una Brigada en SGS para la atención de los diversos tipos de O/S, como por ejemplo; Corte, Reconexión, Contratación, Normalización.
- 6.2.9. **Órdenes de Servicio:** Es una acción concreta que se realiza en una finca, suministro o punto de medida de la red determinado por el Centro Técnico de la empresa.
- 6.2.10. **BackOffice SGS:** Personal del Centro Técnico que se encarga de la gestión y el despacho a Brigadas de las órdenes de servicios en el sistema SGS.
- 6.2.11. **Órdenes Administrativas:** Son todas las O/S que no es necesario enviarlas al terreno, son atendidas por un BackOffice del sistema SGS y que se generan con la finalidad de actualizar informaciones en el sistema comercial.

RESPONSABLE	7. PROCEDIMIENTO
Supervisor	<p><b>7.1. Atención de Órdenes de Servicio Brigadas:</b></p> <p>7.1.1. Planifica diariamente las O/S que serán despachadas a las <b>Brigadas</b> de acuerdo al tiempo de vencimiento, habilidades y disponibilidad de las Brigadas.</p> <p>7.1.2. Informa al <b>Analista</b> para proceder al despacho de las O/S en el SGS.</p>
Analista	<p>7.1.3. Despacha diariamente todas las O/S generadas por el Sistema Comercial OPEN SGC a las <b>Brigadas</b> a través del BackOffice del sistema SGS.</p>
Brigada	<p>7.1.4. Recibe y acepta en la PDA, las O/S despachadas desde el BackOffice del SGS.</p> <p>7.1.5. Se desplaza al terreno y ubica físicamente el suministro para su ejecución.</p> <p>7.1.6. Una vez ubicado el suministro, verifica que las condiciones técnicas sean favorables para la realización de la O/S y ejecuta conforme a los requerimientos de la misma.</p> <p>7.1.7. Completa la O/S en la PDA con la información obtenida en el terreno y procede al cierre de la misma.</p> <p>7.1.7.1. En el caso de que no se ubique físicamente el suministro asociado a la O/S; no existan condiciones técnicas favorables para la ejecución de la O/S ó la O/S no permita su actualización o su cierre en la PDA, comunica al <b>Supervisor</b> que no se pudo cerrar la O/S e informa las causas por las cuales no pudo ser atendida la misma.</p>
Supervisor	<p>7.1.7.2. Verifica las causas por las cuales no pudo ser atendida la O/S e indica a la Brigada las instrucciones a seguir para la resolución de la misma.</p> <p><b>Nota:</b> Todas las O/S deben ser reasignadas hasta que se resuelvan tanto en el terreno como en el SGS.</p>
Analista	<p><b>7.2. Atención de Órdenes de Servicio en BackOffice:</b></p> <p>7.2.1. Asigna a una brigada virtual las O/S de origen administrativas que no salen al terreno y las cierra.</p>

Para uso exclusivo de empleados de la Empresa **EDE Este**.

**7.3. Atención de Órdenes de Servicio de "Incoherencia" o "Pendiente de Análisis BackOffice":**

7.3.1. Atiende las O/S que se encuentran en estado "incoherencia" o "Pendiente Análisis BackOffice".

7.3.2. Avanza en el SGS dichas O/S hasta el estado "Cola de Espera" y las asigna a la brigada correspondiente para su atención y cierra.

7.3.2.1. En el caso que no se pueda resolver la incoherencia por falta de información, reasigna la O/S a la Brigada correspondiente para su correcta ejecución en el terreno.

7.3.2.2. En caso que se presente una incidencia que no permita la actualización de una o varias O/S, envía la solicitud con el detalle de dicha incidencia vía correo electrónico al grupo incidencias SGS, el cual será atendido por el **Área Funcional Responsable del SGS**.

Área Funcional Responsable del SGS

7.3.2.3. Atiende las incidencias enviadas por los Centros Técnicos y retroalimenta al mismo del estado o solución de su solicitud.

**8. HISTORIAL DE REVISIONES:**

HISTORIAL	FECHA	SECCIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		NO.	PÁG.	
				Procedimiento nuevo.
<b>SOLICITADO POR:</b> Alberlin Coste Analista Técnica Gerencia Técnica Centralizada			<b>DUEÑO DEL DOCUMENTO:</b> Carlos Seijo Gerente Gerencia Técnica Centralizada	
<b>REVISADO POR:</b> Francisco García Coordinador Normas y Procedimientos Gerencia Técnica Centralizada			<b>REVISADO POR:</b> Control de Documentación Administrador del Sistema de Control de Documentación	
<b>REVISADO POR:</b> Nelson Peña Subgerente Funcional Gerencia Técnica Centralizada			<b>APROBADO POR:</b> Erick Montas Director Técnico Operativo	