

Número de Solicitud:	23-GP-TC-PR-002	Fecha de Emisión:	14 de Julio del 2023
-----------------------------	-----------------	--------------------------	----------------------

Coteje según aplique:

Nuevo
 Obsoleto
 Modificación

No. De Documento:	GP-TC-PR-002	Versión Nuevo:	01
Título:	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		
Cambio Coordinado:	N/A		
Documentado Por/Fecha	Calidad y Procesos/14 de Julio del 2023		

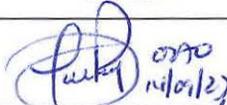
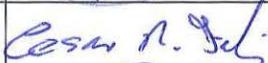
Breve Descripción del Cambio

Se incluyo el formulario "Toma de Lectura Suministros Grandes Clientes GP-TC-FR-015".

Justificación y/o Beneficios del Cambio

Asegurar que las mediciones de los servicios pertenecientes a la cartera de Grandes Clientes e Instituciones Gubernamentales puedan registrar lo consumos de energía de manera correcta a partir de la ejecución en terreno de las ordenes de servicio generadas en el sistema comercial, en atención a las nuevas contrataciones y las normalizaciones de los servicios que les sean requeridos.

Sección de Aprobación

	Nombre	Posición	Firma	Fecha
*Elaborado:	Pedro Rosario	Gerente Técnico de Grandes Clientes		
*Revisor:	César Feliz	Analista de Calidad y Procesos		14/09/23
**Aprobador:	Franklin Rodriguez	Director de Gestión Pérdidas (Interino)		15/09/23

Observaciones del Revisor y/o Aprobador

Aplica adiestramiento: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
De responder Sí, anexe la Hoja de Asistencia a Adiestramientos (GH-CD-FR-001).
De responder NO , justifique en la sección de comentarios.

***Revisor:** Persona que revisa los cambios a documentos, es designado por su conocimiento y/o vinculación con el mismo. La firma del revisor significa: He revisado el documento y los cambios que implica y estoy de acuerdo.

****Aprobador:** Persona que aprueba los cambios a documentos, es designado por su responsabilidad en el área a la que pertenece el documento. La firma del aprobador significa: asumo la responsabilidad y autorizo la implementación del documento propuesto.

Comentarios:

	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 1 de 9	

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABLES	2
5. BASE LEGAL / REFERENCIAS	2
6. APLICACIONES O HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	3
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	3
8. PROCEDIMIENTO.....	3
9. INDICADORES	7
10. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	7
11. REGISTROS.....	7
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
13. CONTROL DE FIRMAS	8
14. ANEXOS.....	8
14.1. Flujograma.....	8
14.2. Formularios	9


 C.F.


	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 2 de 9	

1. OBJETIVO

Asegurar que las mediciones de los servicios pertenecientes a la cartera de Grandes Clientes e Instituciones Gubernamentales puedan registrar lo consumos de energía de manera correcta a partir de la ejecución en terreno de las ordenes de servicio generadas en el sistema comercial, en atención a las nuevas contrataciones y las normalizaciones de los servicios que les sean requeridos.

2. ALCANCE

Aplica para todas las ordenes de servicio generadas por la Gerencia Comercial de Grandes Clientes, así como también aquellas que pueden representar o prevenir la correcta medición de los consumos de energía en los suministros de Grandes Clientes. Inicia cuando se genera la orden de servicio en el sistema OPEN SGC y termina cuando se actualizan en el sistema las ordenes de servicio ejecutadas.

3. DEFINICIONES

- N/A

4. RESPONSABLES

- El/la Director (a) de Dirección de Gestión de Pérdidas es responsable de aprobar este procedimiento.
- El/la Gerente de Técnica Grandes Clientes es responsable de definir y/e implementar el mantenimiento y aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento.
- Todos los colaboradores de la Gerencia de Técnica Grandes Clientes son los responsables de cumplir con este procedimiento.

5. BASE LEGAL / REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

[Handwritten signatures and initials]

 Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 3 de 9	

6. APLICACIONES O HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Computadora portátil (Laptop)
- Software mediciones
- Microsoft Office
- OPEN SGC

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 7.1.** El Supervisor debe realizar inspecciones aleatorias a las brigadas en atención a las órdenes de servicios que les sean asignadas a las brigadas utilizando los formularios **"Formulario de Supervisión de Normalizaciones GP-TC-FR-006"**, **"Formulario de Inspección de Brigada Normalización BT GP-TC-FR-007"** y **"Formulario de Inspección de Brigada Camión MT GP-TC-FR-008"**.
- 7.2.** En el proceso de apoyo a la toma de lectura en suministros de Grandes Clientes y Gobierno, se debe utilizar el formulario de recolección de información de las condiciones de la medición en terreno **"Toma de Lectura Suministros Grandes Clientes GP-TC-FR-015"**.

8. PROCEDIMIENTO

NO. ACT.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realizar la generación de las ordenes de servicio a ser atendidas en el sistema OPEN SGC.	Analista de Grandes Clientes / Ejecutivos Comerciales de Grandes Clientes
2	Imprimir las ordenes de servicio de normalización en estado pendiente en el sistema OPEN SGC	Coordinador de Normalización
3	Clasificar las ordenes de servicio del día por rutas y las asigna al Técnico Industrial	Supervisor de Normalización
4	Recibir las ordenes de servicio de parte del Supervisor de Normalización, en atención a los lineamientos establecidos	Técnico de Grandes Clientes

Handwritten signature and initials in blue ink.

	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 4 de 9	

	en el Protocolo de Trabajo establecido y planifica la ruta de trabajo a ejecutar	
5	<p>Revisar el vehículo en el que se va a transportar y evalúa si está apto para salir al terreno. Si se trata de una brigada mixta (contratista-empleado propio), verifica si el contratista tiene las herramientas necesarias para realizar los trabajos asignados del día.</p> <p><u>En caso de detectar algún inconveniente</u>, notifica al contratista para que realice las correcciones de lugar.</p> <p>Nota: la brigada no sale a terreno hasta tanto no se solucionen los problemas detectados.</p>	Técnico de Grandes Clientes
6	<p>Verificar si la orden de servicio que va a ejecutar requiere del uso de materiales y medidores.</p> <p><u>En caso de requerir uso de materiales y medidores</u>, se dirige al almacén del Centro Técnico de Grandes Clientes para retirar los materiales y medidores necesarios para la ejecución de los trabajos, utilizando el "Formulario de Entrega de Materiales GP-TC-FR-009".</p>	Técnico de Grandes Clientes
7	<p>Ubicar el suministro a normalizar en el terreno y antes de avisar al cliente examina el perímetro de manera visual.</p> <p><u>En caso de identificar alguna situación irregular en el punto de trabajo</u>, notifica al Supervisor de Normalizaciones para que les de asistencia o en todo caso, en caso de este ni poder acudir, le autorice desplazarse al próximo punto de trabajo.</p>	Técnico de Grandes Clientes
8	<p>Informar al cliente o usuario sobre el trabajo a realizar y solicita la asistencia de un representante.</p>	Técnico de Grandes Clientes

C.F.
[Signature]

 Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 5 de 9	

9	<p>Proceder a delimitar el área de trabajo y verifica que los datos de la orden de servicio se corresponden con los aportados por el cliente.</p> <p><u>En caso de identificar alguna discrepancia en la información,</u> toma las evidencias pertinentes y notifica al Supervisor de Normalizaciones para determinar cómo proceder.</p>	Técnico de Grandes Clientes
10	<p>Realizar un análisis de riesgo en el entorno de trabajo utilizando el "Formulario de Análisis de Riesgo GP-TC-FR-005", destaca en dicho formulario las previsiones de seguridad a ser consideradas</p> <p><u>En caso de detectar alguna situación de riesgo que impida la realización del trabajo de manera segura,</u> notifica al Supervisor de Normalización y en caso de no poder establecer condiciones seguras se pospone el trabajo.</p>	Técnico de Grandes Clientes
11	<p>Previo al inicio de los trabajos toma fotos panorámicas del suministro, de la caja del medidor, del número del medidor y del estado de los sellos.</p>	Técnico de Grandes Clientes
12	<p>Identificar la actividad a realizar y procede a ejecutar de acuerdo a las pautas establecidas en cumplimiento con el Protocolo de trabajo.</p>	Técnico de Grandes Clientes
13	<p>Terminar los trabajos indicados, revisa la conexión de la medición y energiza el servicio, acorde a los lineamientos de trabajo establecidos en el protocolo de trabajo</p>	Técnico de Grandes Clientes
14	<p>Revisar la conexión y estado de la medición, luego de energizar el circuito/transformador/servicio, y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sella la medición 	Técnico de Grandes Clientes


 C.F.

	<ul style="list-style-type: none"> toma fotografías del entorno del suministro, del medidor, sellos, condiciones de los conexionados y del armario cerrado. completa el "Formulario de Normalización ANEXO 2" Firma y requiere de la firma de recepción del trabajo de parte del representante del cliente <p><u>En caso de no haber energía en el circuito,</u> completa el "Formulario de Normalización ANEXO 2" con la observación "no tensión al momento de finalizar el trabajo" para que el analista de normalización proceda con la generación de una orden de servicio de revisión de ratio y conexionado.</p>	
15	<p>Completar el "Formulario de Reporte de Materiales Usados por Brigada GP-TC-FR-011"</p> <ul style="list-style-type: none"> limpia el área de trabajo y entrega copia del "Formulario de Normalización ANEXO 2" al cliente. 	Técnico de Grandes Clientes
16	<p>Entregar la orden de servicio, el "Formulario de Normalización ANEXO 2" y el "Reporte de Materiales Usados por Brigada GP-TC-FR-011" al Supervisor de Normalización</p> <p><u>En caso de existir material sobrante,</u> devuelve los materiales al almacén de Grandes Clientes utilizando el "Formulario de Devolución de Materiales GP-TC-FR-010"</p>	Técnico de Grandes Clientes
17	<p>Recibir los trabajos de todas las brigadas y revisa los formularios recibidos.</p>	Supervisor de Normalización
18	<p>Actualizar el archivo de control diario de actividades de las brigadas</p>	Supervisor de Normalización

Handwritten signatures and initials:
 F.R.
 C.F.
 D.J.

 Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 7 de 9	

19	Entregar el "Formulario de Normalización ANEXO 2" y el "Reporte de Materiales Usados por Brigada GP-TC-FR-011" al Analista de Grandes Clientes	Supervisor de Normalización
20	Recibir el "Formulario de Normalización ANEXO 2" y el "Reporte de Materiales Usados por Brigada GP-TC-FR-011" y actualiza la orden de servicio de normalización en el sistema OPEN SGC. Genera orden de servicio de revisión ratio y conexasión al cuando se requiera.	Analista de Grandes Clientes

9. INDICADORES

- N/A

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A.

11. REGISTROS

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo Retención
GP-TC-FR-005	Formulario de Análisis de Riesgo Normalización	Físico	3 años
GP-TC-FR-006	Formulario de Supervisión de Normalizaciones	Físico	3 años
GP-TC-FR-007	Formulario de Inspección de Brigada Normalización BT	Físico	3 años
GP-TC-FR-008	Formulario de Inspección de Brigada Camión MT	Físico	3 años
GP-TC-FR-009	Formulario de Entrega de Materiales	Físico	3 años
GP-TC-FR-010	Formulario de Devolución de Materiales	Físico	3 años

C.F.
[Signature]

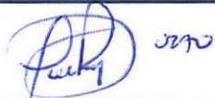
 Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 8 de 9	

GP-TC-FR-011	Reporte de Materiales Usados por Brigada	Físico	3 años
GP-TC-FR-015	Formulario Toma de Lectura Suministros Grandes Clientes	Físico	3 años

12.CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Referencia	Breve Descripción del Cambio
0	19/02/2023	N/A	Nuevo documento.
01	13/07/2023	Política 7.2	Se incluyo el formulario "Toma de Lectura Suministros Grandes Clientes GP-TC-FR-015".

13.CONTROL DE FIRMAS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Pedro Rosario	Gerente Técnico Grandes Clientes		14/09/23
Revisó	César Feliz	Analista de Calidad y Procesos		14/09/23
Aprobó	Franklin Rodriguez	Director de Gestión Pérdidas (Interino)		15/09/23

14.ANEXOS

14.1. Flujograma

- ANEXO 1

	EDEESTE, S. A.		GP-TC-PR-002	
	NORMALIZACIÓN GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO		Ver.	01
	Dirección de Gestión de Pérdidas		Página 9 de 9	

14.2. Formularios

- ANEXO 2 Formulario de Normalización
- GP-TC-FR-005 Formulario de Análisis de Riesgo
- GP-TC-FR-006 Formulario de Supervisión de Normalizaciones
- GP-TC-FR-007 Formulario de Inspección de Brigada Normalización BT
- GP-TC-FR-008 Formulario de Inspección de Brigada Camión MT
- GP-TC-FR-011 Reporte de Materiales Usados por Brigada
- GP-TC-FR-009 Formulario de Entrega de Materiales
- GP-TC-FR-010 Formulario de Devolución de Materiales
- GP-TC-FR-011 Reporte de Materiales Usados por Brigada
- GP-TC-FR-015 Formulario Toma de Lectura Suministros Grandes Clientes

C.F.