



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COORDINACION DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.

AUTOR: Br. María J. Evans N.

TUTOR ACADÉMICO: MSc. Ing. Iván Turmero

CIUDAD GUAYANA, FEBRERO DEL 2013.

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COORDINACION DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, “miembros del jurado evaluador designados por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vice-Rectorado Puerto Ordaz”, para evaluar el Informe de Trabajo de Grado presentado por la ciudadana: **MARÍA JOSÉ EVANS NUÑEZ**, portadora de la Cédula de Identidad No **V-19.158.946**, titulado: **OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COORDINACION DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ**, como requisito parcial para la aprobación del Trabajo de Grado, consideramos que este cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por lo tanto lo declaramos **APROBADO**.

Ing. Liliangel Barrios

Tutor Industrial

MSc. Ing. Iván Turmero

Tutor Académico

CIUDAD GUAYANA, FEBRERO DEL 2013.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COORDINACION DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.

Informe presentado ante el Departamento de Ingeniería Industrial como requisito parcial para la aprobación del Trabajo de Grado.

AUTOR: Br. María J. Evans N.

TUTOR INDUSTRIAL: Ing. Liliangel Barrios

TUTOR ACADÉMICO: MSc. Ing. Iván Turmero

CIUDAD GUAYANA, FEBRERO DEL 2013.

Br. María José Evans Nuñez.

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.

Febrero 2013.

182 PÁG.

Trabajo de Grado

Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.

Vicerrectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial.

Tutor Industrial: Ing. Liliangel Barrios.

Tutor Académico: MSc. Ing. Iván Turnero.

Referencias Bibliográficas Pág. Nº 170.

AGRACEDIMIENTO

A **Dios**, por acompañarme en todo este recorrido, por ser mi guía y mí soporte, llenarme de constancia, sabiduría, fortaleza, y paciencia para alcanzar esta gran meta.

A mis Padres, **Elena María Nuñez Butto** y **José Ángel Evans**, por brindarme su apoyo incondicional, por estar allí en todo momento, y cuando más los necesité.

A mi hermana, **Mariangel Evans**, por ser mi amiga, hermana, cuidarme, guiarme y brindarme su apoyo incondicional.

A mis abuelos, **Idacelia, Cesar, Arminda y Germia**, por su cariño y amor incondicional, por brindarme sus sabios consejos y darme la dicha de tener unos padres tan maravillosos.

A todos mis tíos en especial a, **Héctor, Egda, Rosalba, Cesar, Daisy, Nelly, Maitti**, por su gran cariño, consejos, ayuda, y su apoyo en todo momento. Han sido para mí, un gran ejemplo a seguir. Gracias.

A todos mis primos en especial a, **María Antonieta, Amanda, María Eugenia, Nicole, Verónica, Carla, Fabiola, Héctor Antonio, Juan Pablo, Vanessa, María Gabriela, Rafael Eduardo, María Andreina**, por su cariño, consejos, apoyo, locuras y por compartir momentos especiales conmigo. Los quiero.

A personas especiales, **Señora Nidia, Cristina y el Señor Asdrúbal**, por estar siempre al pendiente de mí, hacerme sentir como un integrante más de su familia, brindarme su apoyo incondicional, compañía, cariño y llenarme de sabios consejos cuando más los he necesitado. Doy gracias a Dios por haberlos conocido y puesto en mi camino. Estaré siempre muy agradecida, mis más sinceros cariños.

A la **Señora Petra y el Señor Luis**, por brindarme todo su cariño, apoyo, y estar siempre al pendiente de mí, además por hacerme sentir parte de su familia, cosas de las cuales me siento muy agradecida y complacida. Dios los bendiga siempre.

A una persona muy especial: **Wendí**, por ser mí amiga, hermana, compañera, y confidente. Gracias por todo tu apoyo, por escucharme y llenarme de consejos cuando los he necesitado. Estoy agradecida con dios por colocarte en mi vida y en mi camino. Personas especiales como tú, no se encuentran en todos lados.

A la **Señora Soraida, Belkis y Familia**, por su amistad, su cariño, apoyo y consejos. Gracias por estar ahí siempre para mí, y por hacerme sentir parte de su familia.

A mis amigas **Yuliana, Demari y Mónica**, por brindarme su compañía, apoyo, cariño y amistad incondicional. Que con sus chistes y locuras, llenan mis días de sonrisas y diversión. Gracias

A mis amigos de la Universidad, **Aisbeth, Génesis, Henirse, Mainelly, Patricia, Luishana, Neilis, Catherine y Wilmer**, que me apoyaron siempre, me aconsejaron, compartieron momentos buenos y malos conmigo, me hicieron reír, y me brindaron su cariño en todo momento. Gracias por ser parte de mi vida.

A **Raúl**, por orientarme, ayudarme, escucharme y proporcionarme sus conocimientos cuando más los necesité, para culminar satisfactoriamente este trabajo. Te estaré siempre muy agradecida, gracias.

A la **Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Unexpo**, por ser mi segundo hogar, por hacerme crecer cada día como persona y profesional, además de brindarme profesores con gran capacidad y profesionalismo.

A mi Tutor Académico **Prof. Iván Turmero**, por aceptar ser mi tutor, por brindarme su apoyo incondicional, por dedicarme parte de su tiempo, darme sus más sabios y valiosos consejos, además de servirme de guía para culminar esta gran meta, siempre le estaré muy agradecida.

A mi Tutora industrial **Ing. Liliangel Barrios**, por ser mi amiga y aceptar ser mi tutora, por brindarme su apoyo incondicional, por sus consejos, enseñanzas en mi estadía en la empresa y dedicarme parte de su tiempo . Además, por facilitarme toda la información necesaria para culminar esta gran meta. Eres ser muy especial, que dios te bendiga.

A todas las personas que laboran en la **Coordinación de Solicitudes Técnicas y la UADSPD**, por brindarme su apoyo, por hacerme parte de su equipo de trabajo, y por prestarme la ayuda necesaria para culminar satisfactoriamente en gran meta, gracias.

DEDICATORIA

Deseo dedicar este gran logro, que fue fruto de mi esfuerzo, constancia, perseverancia y dedicación, a personas muy especiales e importantes en mi vida, como lo son:

*Primero que nada a **Dios nuestro señor**, por darme vida, salud, constancia y perseverancia en este gran camino. Por protegerme, y llevarme de la mano siempre, por levantarme cuando me he caído, y hacerme saber que puedo obtener lo que me propongo. Además, de estar a mi lado siempre y guiarme por el camino correcto.*

*A mi madre, **Elena María Núñez Butto**, por ser mi madre, amiga y compañera. Por estar a mi lado siempre apoyándome y aconsejándome en todo momento, por ser pilar fundamental en mi vida. Además, por darme su amor incondicional y ser mí ejemplo a seguir. Gracias por ser tan especial y enseñarme tantos sabios consejos, que me han servido para alcanzar las metas que me he propuesto, y que me han permitido crecer como persona. Tú siempre creíste en mí y que podía alcanzar este gran sueño, a pesar de todos los tropiezos y dificultades, gracias por nunca dejarme desmayar. Te amo.*

*A mi padre, **José Ángel Evans**, por ser mi padre, compañero y amigo. Por brindarme su amor y apoyo incondicional, además consejos en cada etapa de mi vida. Porque a pesar de las circunstancias, siempre has permanecido a mi lado y estás siempre para mí en todo momento. Tú eres un gran ejemplo y pilar fundamental en vida a seguir. Gracias por tus grandes consejos, que me permitieron ir siempre adelante y no desmallar en los momentos más difíciles. Te amo.*

*A mi hermana, **Mariangel Evans**, por ser mi hermana y amiga. Por ayudarme, cuidarme, escucharme y brindarme su apoyo siempre. Además, de darme su amor y respeto. Gracias por ser parte de mi vida, por estar siempre para mí y por llenarla cada día de sonrisas y nuevas experiencias. Yo confié en tí, y sé que*



puedes alcanzar muchas cosas que te propongas, solo ten perseverancia y constancia. Te amo.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COORDINACION DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC- EDELCA, PUERTO ORDAZ.

Autor: Br. María J. Evans N.

Tutor Industrial: Ing. Liliangel Barrios

Tutor Académico: MSc. Ing. Iván Turmero

Fecha: Febrero del 2013

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito principal la detección de las deficiencias presentes en los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía de Corpoelec- Edelca, Puerto Ordaz; tomando como base de estudio los factores influyentes en la Optimización de los Procesos Internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado. La investigación es de campo, evaluativa, descriptiva y aplicada, ya que permitió escribir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición, procesos actuales y resultados obtenidos; así como también la recomendación de las acciones correctivas que se deben aplicar posteriormente para el mejoramiento de dichos procesos. Para la recolección de datos, fue necesaria la aplicación de preguntas no estructuradas al personal de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, a través del cual se obtuvo como resultado que las principales causas influyentes en la problemática actual, se deben a que dicha coordinación no posee un orden de los procesos que realizan, además de la falta de Equipos de Protección Personal (EPP), necesarios para evitar algún tipo de riesgo, así como también, deficiencias en cuanto al manejo del Sistema OPEN SGC. Igualmente, mediante la técnica de observación directa, se apreció y describió la situación actual, se construyó la Matriz FODA del proceso, señalando las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades presentes. Se diseñó el Manual de Procedimiento de los procesos realizados en la Coordinación de Solicitudes Técnicas, así como el Manual de Usuarios para el Manejo del Sistema Open SGC, los cuales coadyuvarán a la optimización de los procesos.

PALABRAS CLAVES: Deficiencia, optimización, procesos, manual.

LISTA DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
Agradecimiento	i
Dedicatoria	iv
Resumen	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	3
1.1 La Empresa, Corpoelec	3
1.2 Objetivos de la Empresa	7
1.3 Misión de la Empresa	7
1.4 Visión de la Empresa	7
1.5 Fines de la Empresa	8
1.6 Valores de la Empresa	8
1.7 Estructura Organizativa de la Empresa	9
1.8 Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados	12
CAPÍTULO II	15
EL PROBLEMA	15
2.1 Antecedentes del Problema	15
2.2 Planteamiento del Problema	17
2.3 Justificación e Importancia	18
2.4 Alcance	19
2.5 Delimitaciones	20
2.6 Limitaciones	20
2.7 Objetivo general	21
2.8 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO III	23
MARCO DE REFERENCIA	23
3.1 Recolección de Datos	23
3.2 La Seguridad e Higiene Industrial.	24
3.3 Enfermedad Ocupacional	25
3.4 Acto Inseguro	25
3.4.1 Condición Insegura	25
3.4.2 Accidente	25
3.4.3 Accidente de Trabajo	26
3.4.4 Incidente	26
3.5 Riesgo	26

3.6 Equipo de Protección Personal	26
3.7 Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT)	27
3.8 Usuario	28
3.8.1 Información al Usuario	28
3.8.2 Acometida	29
3.8.3 Anomalía	29
3.8.4 Capacidad Instalada de la distribuidora	29
3.8.5 Carga total conectada o instalada del usuario	29
3.8.6 Consumo de energía	29
3.8.7 Punto de suministro	29
3.8.8 Características del suministro	30
3.8.9 KVA instalado	30
CAPÍTULO IV	31
MARCO METODOLÓGICO	31
4.1 Tipo de investigación	31
4.1.2 Investigación aplicada	32
4.1.3 Investigación evaluativa	32
4.1.4 Diseño de la investigación	33
4.1.5 Investigación de campo	34
4.2 Población y muestra	34
4.2.1 Muestra	34
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.4 Observación directa y Revisión documental	36
4.5 Entrevista	37
4.6 Recursos	38
4.6.1 Recursos materiales	38
4.6.2 Recursos humanos	38
4.6.3 Recursos metodológicos	38
4.7 Procedimiento	39
CAPÍTULO V	42
DIAGNOSTICO	42
5.1 Diagnostico de la Situación Actual	42
5.2 Proceso de Incorporación de nuevos usuarios	43
5.3 Instalación y cambio de equipamiento de medición de energía	45
5.3.1 Caso N°1: Que la medición se haya dañado (TC y TP) fallando).	45
5.3.2 Caso N°2: Por Cambio de Tecnología del Contador de Energía	46
5.4 Fiscalización de nuevos usuarios	47

5.5 Mantenimiento de sistema de medición de energía	47
5.6 Reclamos por parte del usuario	48
5.7 Tipo de Orden de servicio O/S: Cambio de contador averiado	49
5.7.1 Paso N°1: Ingresar contador(es) a instalar en el almacén virtual del sistema Open SGC.	49
5.7.2 Paso N°2: Cambiar el estado del contador en sistema. Se debe cambiar el estado del contador en Open, de nuevo – a para instalación	51
5.7.3 Paso N°3: Generación en sistema de la Orden de Servicio (O/S), cambio de contador averiado	51
5.7.4 Paso N°4: Colocar una O/S en tratamiento (Aplica a todas las O/S)	52
5.7.5 Paso N°5: Como resolver una O/S por “Cambio de Contador Averiado	53
5.8 Tipo de orden de servicio O/S: Como generar una orden de servicio (O/S) por requerimiento interno (Inspección) colocarla en tratamiento y resolverla	57
5.8.1 Paso N°1: Ingrese a Open SGC con su clave y usuario para generar la O/S por inspección	57
5.8.2 Paso N°2: Coloque la O/S generada en tratamiento (puede repetir el paso 4 del cambio de contador si lo deseas)	58
5.8.3 Paso N°3: Como resolver una O/S por requerimiento interno (Inspección)	59
5.9 Fortalezas Debilidades Oportunidades y Amenazas (FODA) de los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía	60
5.9.1 Representación esquemática del análisis FODA	63
5.9.2 Análisis de la Matriz FODA	66
5.10 Tipos de equipo de protección personal (EPP) que deben ser usados por los técnicos en el área de trabajo, así como sus respectivas normas de seguridad, funcionamiento y medidas de prevención	67
CAPÍTULO VI	68
LA PROPUESTA	68
6.1 Manual de Procedimientos de los Procesos Internos elaborados por la Coordinación de Solicitudes Técnicas	69
6.2 Manual de Usuarios para el manejo del Sistema Open SGC	120
CONCLUSIONES	165
RECOMENDACIONES	168
BIBLIOGRAFÍA	170

ANEXOS	171
Anexo N° 1	172
Anexo N° 2	174
Anexo N° 3	175
Anexo N° 4	176
Anexo N° 5	177
Anexo N° 6	178
Anexo N° 7	179
Anexo N° 8	180
Anexo N° 9	

LISTA DE FIGURAS

FIGURAS	Pág.
Figura N° 1: Organigrama de la empresa Corpoelec	11
Figura N° 2: Organigrama de la UADSPD	14
Figura N° 3: Flujograma de Proceso de Incorporación a Nuevos usuarios para suministro eléctrico	98
Figura N° 4: Flujograma de Proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía (Caso N° 1)	102
Figura N° 5: Flujograma de Proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía (Caso N° 2)	105
Figura N° 6: Flujograma de Proceso de Fiscalización de Nuevos Usuarios	108
Figura N° 7: Flujograma de Proceso de Mantenimiento de sistema de medición de energía	112
Figura N° 8: Flujograma de Proceso de Reclamos por parte del usuario	118

LISTA DE TABLAS

TABLAS

Tabla N° 1: Representación
esquemática del análisis FODA

Pág.
63

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas modernas, con el surgimiento de nuevas leyes que protegen la salud física y mental de los trabajadores, se preocupan por el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, otorgándoles un conjunto de herramientas, medidas preventivas y normativas legales que les permiten educarse y protegerse de los riesgos ocasionados por el trabajo de las empresas, cuyo objetivo es alcanzar trabajadores sanos e informados, además de la obtención de alto rendimiento laboral, lo que conduce a disminuir los accidentes laborales. Por tal razón se hace necesario mejorar los procesos de seguridad y salud existentes.

Los procesos de las empresas tienen mayores posibilidades de optimizarse, y mucho más cuando se cuentan con instrumentos para el progreso y mejoramiento continuo. Con la mejora de dichos procesos, se busca el descubrimiento de deficiencias para ir en la búsqueda de la manera más óptima de realizar las actividades laborales.

Por tal motivo, en esta ocasión se planteó realizar la optimización de los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca, Puerto Ordaz.

La importancia reside en la valoración de los procesos de seguridad, las propuestas para el mejoramiento de los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios. Además de llevar un mejor control de los usuarios con factibilidad pendiente por inspección técnica y los energizados. Del mismo modo, los usuarios que ha sido atendidos y los clientes que aún no poseen medición. Esto le garantizara una mejor organización y un mejor desempeño al realizar su trabajo y a su vez, le permitirá cubrir las necesidades que este requiera.

Para el estudio de la problemática existente, se utilizarán las técnicas de recolección de datos: observación directa, la aplicación de las cláusulas de la LOPCYMAT, el Reglamento del servicio eléctrico y ley de servicio eléctrico. Una vez obtenidos los resultados, se propone un plan de acción y las recomendaciones que se deben tomar en cuenta para solventar las fallas de los procesos.

En el presente informe se presentan estructuralmente el siguiente contenido producto del resultado de la investigación realizada en los siguientes capítulos:

- Capítulo I La empresa: El cual presenta las generalidades y funcionalidades de la empresa en cuestión, la descripción del área de trabajo y los procesos realizados.
- Capítulo II El problema: Se explica la problemática existente, se formulan los objetivos y la justificación de la investigación.
- Capítulo III Marco de Referencia: Se presentan los aspectos teóricos utilizados como herramienta y base del estudio realizado.
- Capítulo IV Marco Metodológico: Se describe la metodología detallando el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Capítulo V Diagnostico: Incluye una breve descripción de la situación actual evidenciada mediante la observación directa en el cual se detallan los resultados y análisis obtenidos.
- Capítulo VI La Propuesta: Incluye la elaboración de un Manual de Procedimientos y un Manual de Usuarios.
- Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

A continuación, se presentara una breve descripción de lo que es la empresa Corpoelec, su misión, visión, valores, fines, objetivos y estructura organizativa. Además, se mencionara el área en donde se llevo a cabo el trabajo de grado y trabajo asignado. Del mismo modo, se explicarán los procesos que realizan en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado.

1.1 La Empresa, Corpoelec.

CORPOELEC, Empresa Eléctrica Socialista, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, influyente y con sentido social.

Este proceso de integración permite fortalecer al sector eléctrico para brindar, al soberano, un servicio de calidad, confiable y eficiente; y dar respuestas, como Empresa Eléctrica Socialista, en todas las acciones de desarrollo que ejecuta e implanta el Gobierno Bolivariano.

CORPOELEC se crea, mediante decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007, cuando el Presidente de la República, Hugo Rafael Chávez Frías, establece la reorganización del sector eléctrico nacional con el fin de mejorar el servicio en todo el país.

En el Artículo 2º del documento se define a CORPOELEC como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de potencia y energía eléctrica.

Desde que se publicó el decreto de creación de CORPOELEC, todas las empresas del sector: EDELCA, La EDC, ENELVEN, ENELCO, ENELBAR, CADAFE, GENEVAPCA, ELEBOL, ELEVALL, SENECA, ENAGEN, CALEY, CALIFE Y TURBOVEN, trabajan en sinergia para atender el servicio y avanzar en el proceso de integración para garantizar y facilitar la transición armoniosa del sector.

Ante la creciente demanda y las exigencias del Sistema Eléctrico Nacional, SEN, el Ejecutivo Nacional crea al Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica MPPEE, anunció hecho desde el Palacio de Miraflores por el Presidente de la República Hugo Rafael Chávez Frías, el 21 de octubre de 2009.

La información fue publicada en la Gaceta Oficial número 39.294, Decreto 6.991, del miércoles 28 de octubre. En ella se informa que el titular de esta cartera tendrá entre sus funciones ser la máxima autoridad de CORPOELEC.

"Vamos a fortalecer y reimpulsar el sistema eléctrico nacional", enfatizó el máximo líder de la Revolución Bolivariana de Venezuela.

En el decreto 5.330 el ente rector de la política eléctrica era el Ministerio del Poder Popular para la Energía y el Petróleo, MENPET. Ahora CORPOELEC está bajo la tutela del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, MPPEE. El 12 de julio del 2010, en la Gaceta Oficial 39.463, se aprueban las modificaciones a este decreto que enfatiza la necesidad de dar un mayor impulso a la fusión de las filiales de CORPOELEC en una persona jurídica única.

Allí se establece el 30 de diciembre de 2011 como la fecha tope para la integración definitiva.

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa (CADAFE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE, La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVAl, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas.

En la actualidad el proceso de reagrupación avanza para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, aprovechando los valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

Desde la Asamblea Nacional, y bajo el liderazgo de la Comisión Permanente de Energía y Minas, se aprobó, en Primera Discusión, el Proyecto de Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico (LOSSE), instrumento legal que refuerza las líneas del Plan Estratégico del MPPEE, que busca, en un plazo menor a los cinco años, solucionar las deficiencias del SEN y realizar la efectiva reestructuración de CORPOELEC.

En referencia al MPPEE, su titular, Alí Rodríguez Araque, también Presidente de CORPOELEC, ha destacado que, por primera vez en la historia, Venezuela tiene un organismo que centraliza la planificación del sector eléctrico nacional para mejorar la operación del sistema, la calidad del servicio, y maximizar la eficiencia en el uso de las fuentes primarias de producción de energía, en beneficio de todo el país.

“La reestructuración resulta inaplazable” precisó el Ministro Rodríguez Araque.

En concordancia con esa afirmación y siguiendo la planificación del MPPEE, el 11 de febrero de 2011 se inicia exitosamente la mudanza de los trabajadores y trabajadoras de Caracas a las distintas sedes operativas de CORPOELEC en El Marqués, San Bernardino, Chuao y El Rosal. Desde ese momento, 3.670 trabajadores de CORPOELEC, Región Capital, laboran, integradamente, desde sus nuevos puestos de trabajo.

Esta experiencia constituye un hito trascendente en el proceso de unificación del sector eléctrico nacional en su avance hacia el cumplimiento de su compromiso legal de completar.

Para el 31 de diciembre de 2011, con el traspaso definitivo de los activos de todas las empresas eléctricas y su integración total a CORPOELEC, Empresa Eléctrica Socialista, única organización responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la energía eléctrica en Venezuela.

1.2 Objetivos de la empresa.

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa: (CADAFE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE, La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVALL, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas.

En la actualidad el proceso de reagrupación avanza para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, aprovechando los valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

1.3 Misión de la Empresa.

Desarrollar, proporcionar y garantizar un servicio eléctrico de calidad, eficiente, confiable, con sentido social y sostenibilidad, en todo el territorio nacional.

A través de la utilización de tecnología de vanguardia en la ejecución de los procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización del Sistema Eléctrico Nacional, integrando a la comunidad organizada, proveedores y trabajadores calificados, motivados y comprometidos con valores éticos socialistas, para contribuir con el desarrollo político, social y económico del país.

1.4 Visión de la Empresa.

Ser una Corporación con ética y carácter socialista, modelo en la prestación de servicio público, garante del suministro de energía eléctrica con eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera.

Con un talento humano capacitado, que promueva la participación de las comunidades organizadas en la gestión de la Corporación, en concordancia con las políticas del Estado para apalancar el desarrollo y el progreso del país, asegurando con ello calidad de vida para todo el pueblo venezolano.

1.5 Fines de la Empresa.

- Generar beneficio económico para los accionistas, incrementando el valor de la empresa.
- Lograr la satisfacción de los clientes mediante un servicio de excelente calidad, basado en la gestión sustentable de los recursos, para apoyar el desarrollo del país.

1.6 Valores de Empresa.

- **Respeto:** Trato justo, digno y tolerante, valorando las ideas y acciones de las personas, en armonía con la comunidad, el ambiente y el cumplimiento de las normas, lineamientos y políticas de la Organización.
- **Responsabilidad:** Cumplir en forma oportuna, eficiente y con calidad los deberes y obligaciones, basados en las leyes, normas y procedimientos establecido, con lealtad, mística, ética y profesionalismo para el logro de los objetivos y metas planteadas.
- **Compromiso:** Disposición de los trabajadores y la organización para cumplir los acuerdos, metas, objetivos y lineamientos establecidos con constancia y convicción, apoyando el desarrollo integral de la Nación.

- **Honestidad:** Gestionar de manera transparente y sincera los recursos de la empresa, con sentido de equidad y justicia, conforme al ordenamiento jurídico, normas, lineamientos y políticas para generar confianza dentro y fuera de la organización.

- **Ética Socialista:** Es un conjunto de principios y valores que orientan y estimulan en el individuo de sensibilidad y conciencia social, comportamientos que lo ayuden y lo guíen en su vida diaria hacia su plena realización personal en función de y en armonía con el logro pleno de los ideales colectivos del socialismo.

- **Autocrítica:** Capacidad de distinguir los propios defectos y de, enfrentándolos, proponerse hacer lo mejor posible para que éstos no se sigan repitiendo. Es la capacidad de auto evaluarse y de ser sincero/a con uno mismo, admitiendo que nadie es superior que los demás (salvo Dios) y que todos tenemos errores, por lo que debemos esforzarnos para ser mejores y así, con la autocrítica, se puede ir madurando cada día más.

- **Eficiencia:** Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

1.7 Estructura Organizativa de la Empresa.

CORPOELEC-EDELCA tiene una estructura organizativa de tipo lineal funcional en la cual se representan las distintas unidades organizacionales y sus relaciones.

Debido a que sus unidades se desplazan de arriba hacia abajo se considera un organigrama vertical con una jerarquización descendente. Ver figura 1.

De acuerdo a la estructuración la Junta Directiva representa la máxima autoridad de la empresa y la integran: la Presidencia, Asistente de Presidente, Directores Principales, Directores Suplentes, Secretaria, Comisario y Comisario Suplente.

Por otro lado, el comité ejecutivo lo conforman la Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia de Consultoría Jurídica, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Asuntos Públicos, Centro de Investigaciones Aplicadas, Gerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Licitaciones, Gerencia de Desarrollo Social, Dirección de Planificación, Dirección de Finanzas y Administración, Dirección de Servicios, Dirección de Telemática, Dirección de Proyectos de Transmisión, Dirección de Operación y Mantenimiento de Transmisión, Dirección de Expansión de Generación, Dirección de Producción y Dirección de Redes Regionales.

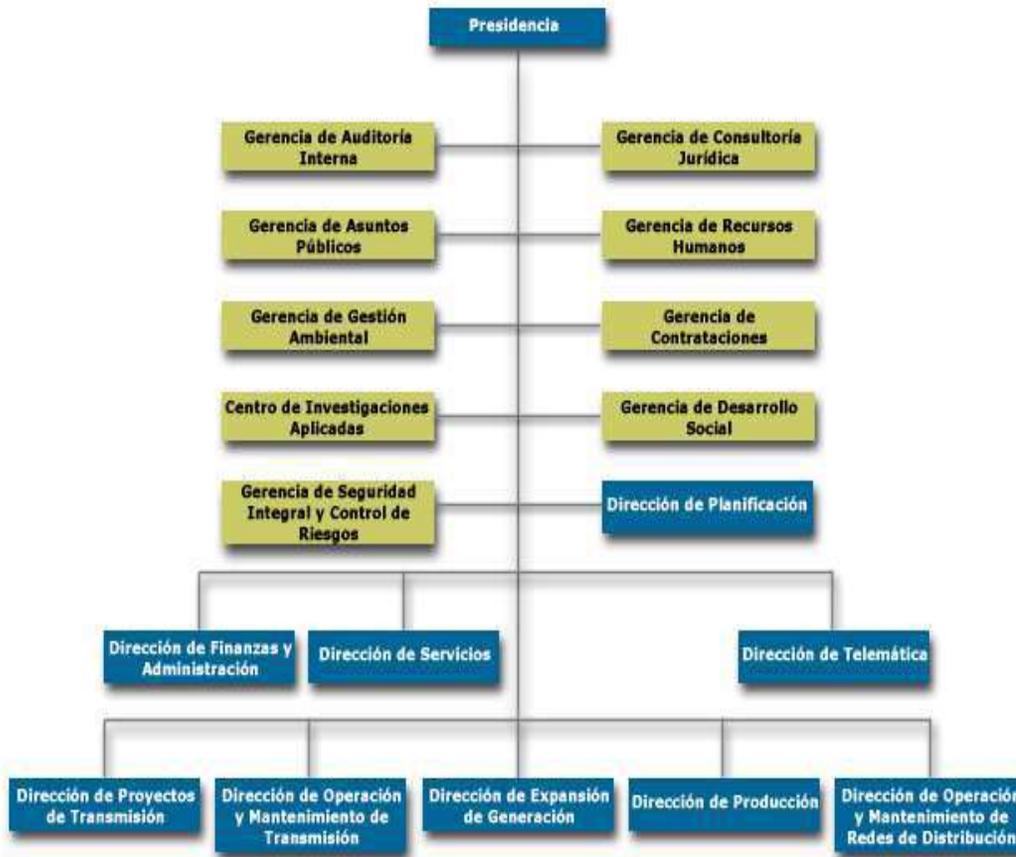


Figura N°1. Organigrama de la Empresa CORPOELEC-EDELCA.

Fuente: CORPOELEC-EDELCA (Octubre 2010)

1.8 Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado.

La unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD), fue creada el 18 de Agosto del 2011 debido a la fusión por absorción de Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC) (empresa absorbente) con la empresa Electrificación del Caroní, C.A. EDELCA (empresa absorbida). Cuya función principal sería la recepción de documentación, para otorgarle al usuario suministro eléctrico, modificación de la demanda a contratar (aumento – reducción), cambio de la razón social, cambio de dirección fiscal, gestión de cobranza, conciliación de deudas, compensación de deudas, conexión, desconexión, mantenimiento de contadores, inspección técnica e indicadores de gestión. Además este se encarga de brindarle al usuario asesoría y asistencia técnica con la finalidad de satisfacer las necesidades que este requiera.

También se encargan de detectar, analizar y solucionar situaciones de fallas y problemas que puedan presentarles al usuario de acuerdo con sus facturas, contadores eléctricos, entre otros, con el objetivo de contribuir a mejorar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos.

La unidad de UADSPD es una organización fundamentada, que cuenta con las siguientes Coordinaciones:

➤ **Coordinación de Usuarios Gubernamentales.**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar. Esta coordinación, atiende usuarios pertenecientes al Sector Público u Organismos Oficiales, sin importar el rango de la demanda contratada ni consumo.

➤ **Coordinación de Usuarios Particulares**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar, cuya demanda y consumo sean mayor a 31 kVA Y 9.000 kWh.

Esta coordinación, se encarga de atender a todos los usuarios del Estado Bolívar que abarca sus once (11) municipios, además los municipios: Casacoima (Delta Amacuro), Independencia (Uverito) y Gran Sabana (Santa Elena de Uairen).

➤ **Coordinación de Solicitudes Técnicas**

Se encarga de atender las solicitudes que impliquen inspecciones de los usuarios de todo el Estado Bolívar, recibe y evalúa las solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la atención de las solicitudes técnicas, ejecuta la atención de solicitudes técnicas, controla la gestión de atención solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica, planifica la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, ejecuta la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD y controla la gestión de verificación de los contadores de energía eléctrica.

Organigrama General de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado. Ver Figura 2:



Figura N° 2. Organigrama de la Coordinación de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados de Corpoelec.

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

En la presente investigación, se llevo a cabo, la Optimización de los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca, Puerto Ordaz, el cual se realizará con el propósito de brindarle al personal un mejor orden, mayor eficiencia y eficacia en el momento de ejecutar cada uno de los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistema de medición de energía, Instalación y cambio de equipamiento de medición de energía. Además, de ofrecerle al cliente que realiza dicha solicitud, un servicio de calidad confiabilidad.

2.1 Antecedentes del problema.

La preocupación por el bienestar de los trabajadores en el medio laboral, los encontramos en el año 400 A.C. cuando Hipócrates, conocido como el padre de la medicina, realizo las primeras observaciones sobre enfermedades laborales de que se tenga noticia. Otros científicos e investigadores en los siglos posteriores efectuaron valiosos estudios relacionados con las condiciones de trabajo, las características de los medios ambientales de trabajo y las enfermedades que aquejaban a los trabajadores y sus familiares.

A medida que fueron pasando los siglos, la preocupación fue extendiéndose cada vez más, hasta que para el año de 1919 se crea la organización internacional del trabajo, organismos especializados de las naciones unidas que procura fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.

La seguridad y la salud de los trabajadores, siempre ha representado elementos esenciales para las empresas del país, el alto índice de accidentes ocurridas a nivel laboral se ha acrecentado debido a la falta de uso de los equipos de protección personal (EPP).

De esta manera, Corpoelec - Edelca como empresa responsable en su trayectoria, ha tratado dentro de los marcos legales brindarle al cliente una buena atención y un mejor servicio, de manera que este pueda satisfacer sus necesidades.

Corpoelec, empresa eléctrica socialista adscrita al ministerio del poder popular de energía eléctrica, es una institución que nace con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, incluyente y con sentido social.

Este proceso de integración permite fortalecer el sector eléctrico para brindar, al soberano, un servicio de calidad, confiable y eficiente, y dar respuesta como empresa eléctrica socialista, en todas las acciones de desarrollo que ejecuta e implanta el gobierno bolivariano.

La Coordinación de Solicitudes Técnicas, se encarga de realizar el proceso de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía.

Esta coordinación, ha observado que no posee una estructura de los procesos que este desarrolla, lo que impide tener definida las actividades de los técnicos y ocasiona retardos en la liberación de dichas solicitudes. Que con el pasar del tiempo, ocasiona descontento en los clientes que solicitan el servicio eléctrico, debido a que no atienden las necesidades requeridas en un tiempo determinado.

2.2 Planteamiento del problema.

El auge y desarrollo de leyes y reglamentos que norman el sector eléctrico nacional, tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio del país, maximizar la eficiencia en el uso de las funciones de las actuales operadoras del sector, ya que, se ha creado una reacción en cadena dentro de las empresas del sector.

El nuevo enfoque de la ley orgánica del sistema y servicio eléctrico, tiene por objetivo establecer las disposiciones que regularan el sistema eléctrico y la prestación del servicio eléctrico en el territorio nacional, así como los intercambios de energía, a través de las actividades de generación, transmisión, despacho del sistema eléctrico, distribución y comercialización, en concordancia con el plan de desarrollo económico y social de la nación. Con la finalidad de garantizar que todas y cada una de las partes de los procesos del sector estén respaldados bajo los requisitos de las leyes y reglamentos correspondientes.

La unidad de Usuarios de alta demanda y sector público descentralizado (UADSPD) de Corpoelec, es una unidad dependiente de la subcomisionaduría de distribución, comercialización y UREE, que tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir todos los lineamientos direccionados hacia la parte comercial de la ex filial de Edelca.

Esta unidad se encuentra conformada por 3 coordinaciones: Coordinación de Usuarios Particulares, Coordinación de Usuarios Gubernamentales y Coordinación de Solicitudes Técnicas. Además, se encarga de la atención de usuarios con un rango de demanda y consumo de 31 Kva y 9000 Kwh.

La Coordinación de Solicitudes Técnicas realiza diversas actividades, entre las cuales se encuentran: Atender las solicitudes que impliquen inspecciones de los usuarios de todo el estado Bolívar, fiscalización de nuevos usuarios, mantenimiento de sistema de medición de energía e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía.

Pero dicha coordinación, no posee un procedimiento de los procesos que realizan, ni formularios para la incorporación y fiscalización de nuevos usuarios, plan de mantenimiento y cambio de equipamiento de medición e instalación de contadores.

Motivado por estos aspectos, y por la necesidad de implementar una mejora continua en los procesos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, se ha tomado la decisión de realizar la optimización de los procesos internos, tomando en cuenta los requerimientos de las actividades y la naturaleza de las mismas, que permitirá fortalecer la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público descentralizado y crear condiciones adecuadas de trabajo para el personal de la unidad técnica. Además, le ofrecerá al personal de dicha Coordinación, un mejor desenvolvimiento al realizar cada uno de los procesos antes mencionados, atender las solicitudes del cliente en el menor tiempo posible, así como también, le evitará retrabajo al personal.

2.3 Justificación e importancia.

El desarrollo del presente estudio es de vital importancia, ya que, permitió detectar las deficiencias existentes en los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, el mantenimiento de los sistemas de medición de energía, además de la instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, de la coordinación de solicitudes técnicas en Corpoelec – Edelca; con el propósito de establecer las mejoras correspondientes, que permitan a los coordinadores y personas involucradas en los procesos, trabajar en línea con los objetivos y necesidades de la organización.

La LOPCYMAT, ha sido adoptada por la mayor parte de las empresas a nivel industrial, y han sido utilizadas como indicadores para verificar que estas cumplan con las normas y lineamientos adecuados, para lograr que las actividades laborales no repercutan de manera significativa en todo el ámbito laboral.

En definitiva, la aceptación de optimizar los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, representara una forma de mejora continua que intentara sistematizar el esfuerzo en la búsqueda constante de resultados satisfactorios; así como crear condiciones adecuados de trabajo para el personal de la unidad.

2.4 Alcance.

Con este estudio, se obtuvo la optimización de los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca, Puerto Ordaz.

De acuerdo a los requisitos exigidos por la LOPCYMAT, además de la creación de dos soportes documentales, uno de forma de manual y otro como formato de entrega.

En el manual, refleja los tipos de equipos de protección personal (EPP), riesgos, tipos de riesgos, normas de seguridad, deberes y derechos de los trabajadores y trabajadoras regulados por la LOPCYMAT.

Además de los procedimientos que deben seguir para realizar el proceso de incorporación y fiscalización de nuevos usuarios y un plan de mantenimiento de sistema de medición, instalación y cambio de equipamiento.

El segundo soporte documental, es una forma de registrar por medio de formularios e instructivos de llenado, los procesos de incorporación y fiscalización de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía.

Todo ello enmarcado y orientado específicamente en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de Corpoelec – Edelca.

La elaboración del presente estudio, apoya la mejora continua de los procesos que realizan los trabajadores de dicha coordinación, con la finalidad de crear armonía entre sus elementos principales: procesos, trabajadores y medio ambiente.

2.5 Delimitaciones.

La optimización de los procesos internos se llevó a cabo en la unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca, ubicado en el edificio de la ex filial Edelca en la Urbanización Alta Vista piso 7 de Puerto Ordaz – Estado Bolívar, y será aplicado específicamente a la Coordinación de Solicitudes Técnicas ubicado en el Complejo Hidroeléctrico 23 de Enero, Macagua I.

2.6 Limitaciones.

Para la elaboración de este estudio, se debe tener en cuenta que existen diversos factores que pudiesen afectar la investigación, tales limitaciones son las siguientes:

- La disponibilidad de tiempo que posee el personal de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca.
- El acceso al sistema de gestión comercial OPEN, ya que es restringido.
- El poco conocimiento e interacción del sistema de gestión comercial OPEN, para el uso e incorporación de nuevos usuarios en sistema.

- La falta de información referente a la unidad de UADSPD por su reciente creación y acoplamiento de las diferentes coordinaciones que antes se encontraban dispersas en otros procesos.

2.7 Objetivo general.

Optimizar de los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca, Puerto Ordaz.

2.8 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos para la fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, que integre los requisitos de la LOPCYMAT.
- Establecer Fortalezas Debilidades Oportunidades y Amenazas para los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía.
- Determinar los tipos de equipo de protección personal (EPP) que deben ser usados por los técnicos en el área de trabajo, así como sus respectivas normas de seguridad, funcionamiento y medidas de prevención.

- Validar la propuesta de diseño de los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec – Edelca.

- Elaborar un Manual de Usuarios para el manejo del Sistema Open SGC de las órdenes de servicio como: Cambio de contador averiado, inspección del punto de suministro e inspección de anomalías (Lecturas – Facturación).

- Verificar la efectividad de los formularios e instructivos de llenado para el proceso de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, plan de mantenimiento y cambio de equipamiento de medición e instalación, manual de normas y procedimientos para cada uno de los procesos, además, del manual de usuario para manejo del sistema Open SGC de las órdenes de servicio.

CAPÍTULO III

MARCO DE REFERENCIA

A continuación se establece un glosario de términos, para dar a conocer y entender el significado de algunas palabras presentes en este capítulo, que son utilizados como herramientas y base del estudio.

3.1 Recolección de Datos

También conocida como: “Hoja de Recogida de Datos”, “Hoja de Registro”, “Verificación” o “Chequeo o Cotejo”.

Es una recolección de datos para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías de un evento o problema que se desee estudiar.

Es importante recalcar que este instrumento se utiliza tanto para la identificación y análisis de problemas como de causas.

Su uso hace fácil la recopilación de datos y su realización de forma que puedan ser usadas fácilmente y ser analizadas automáticamente.

Una vez establecido el fenómeno que se requiere estudiar e identificadas las categorías que lo caracterizan, se registran los datos en una hoja indicando sus principales características observables.

3.2 La seguridad e Higiene Industrial.

La seguridad industrial es el conjunto de principios, leyes, normas y criterios, cuyo objetivo es controlar los factores de riesgo de accidente y daños, tanto a las personas como a los equipos y materiales que intervienen en el desarrollo de toda actividad productiva.

Mientras que la higiene industrial es una rama de la seguridad industrial, la cual persigue como objetivo la eliminación y/o reducción a límites tolerables de los riesgos físicos, químicos, mecánicos, eléctricos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y emocionales.

La seguridad y la higiene industriales, son entonces el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con el motivo de su actividad laboral. Por tal motivo, es importante establecer que la seguridad y la higiene son instrumentos de prevención de los riesgos y deben considerarse sinónimos por poseer la misma naturaleza.

Alguno de los objetivos de la seguridad e higiene industrial, se encuentran los siguientes:

- Prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción, por tanto, una producción que no contempla las medidas de seguridad e higiene no es una buena producción.
- Conocer las necesidades de la empresa para poder ofrecerles la información más adecuada orientada a solucionar sus problemas.

Al referirse a los términos de seguridad e higiene industrial, se hallan algunas definiciones muy relacionadas como estas, entre las cuales se encuentran:

3.3 Enfermedad ocupacional.

Es el estado patológico contraído con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar.

3.4 Acto Inseguro.

Es toda actividad voluntaria, por acción u omisión, que conlleva a la violación de un procedimiento, norma o práctica segura.

3.4.1 Condición insegura.

Es cualquier situación o característica física o ambiental previsible que desvía de aquella que es aceptable, normal o correcta capaz de producir un accidente de trabajo, una enfermedad profesional o fatiga al trabajador.

3.4.2 Accidente.

Es todo suceso imprevisto y no deseado que interrumpe el desarrollo normal de una actividad y origina una o más de las siguientes consecuencias:

- Lesiones personales.
- Daños materiales y pérdidas económicas.

3.4.3 Accidente de trabajo.

Es la acción violenta de una fuerza determinada o sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho, que resulta en una(s) lesión(es) funcional(es) o corporal(es), permanente(s) o temporal(es), o la muerte.

3.4.4 Incidente

Es todo suceso imprevisto y no deseado que no logra interrumpir el desarrollo normal de una actividad o trabajo. Este hecho, a diferencia del accidente, no genera consecuencias mayores.

3.5 Riesgo.

Como resultado de los términos mencionados anteriormente, existe un concepto muy significativo que hizo efectivo el surgimiento de la seguridad e higiene industrial, este término se conoce con el nombre de Riesgo, que no es más que la probabilidad que un peligro (causa inminente de pérdida), existente en una actividad determinada durante un periodo definido, ocasione un incidente con consecuencias factibles de ser estimadas.

3.6 Equipo de protección personal (EPP).

Es aquel que está diseñado para proteger a los empleados en el lugar de trabajo de lesiones o enfermedades serias que pueden resultar del contacto con peligros químicos, radiológicos, físicos, eléctricos, mecánicos, u otros.

Además de caretas gafas de seguridad, cascos y zapatos de seguridad, el EPP incluye una variedad de dispositivos y ropa tales como gafas protectoras, overoles, guantes chalecos, tapones para oídos y equipo respiratorio.

La función del EPP no es reducir el “riesgo o peligro”, sino adecuar al individuo al medio y al grado de exposición.

El uso de EPP suele ser esencial, pero es generalmente la última alternativa luego de los controles de ingeniería, de las prácticas laborales y de los controles administrativos.

Los controles administrativos implican modificar como y cuando los empleados realizan sus tareas, tales como los horarios de trabajo y la rotación de empleados con el fin de reducir la exposición.

Como empleador, toda empresa debe evaluar su lugar de trabajo con el fin de determinar si existen riesgos que requieran el uso de EPP. Si existen estos riesgos, debe seleccionar el EPP y exigir que lo utilicen los empleados, comunicar las selecciones de EPP a los empleados y seleccionar el EPP que se ajuste a la talla de los trabajadores.

Deben también capacitar a los empleados que tienen que hacer uso de EPP para que sepan cómo realizar lo siguiente:

- Usar adecuadamente el EPP.
- Saber cuándo en necesario el EPP.
- Conocer qué tipo de EPP es necesario.
- Conocer las limitaciones del EPP para proteger de lesiones a los empleados.
- Ponerse, ajustarse, usar y quitarse el EPP. Mantener el EPP en buen estado.

3.7 Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT).

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las normas de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo dirigidas a:

1. Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras en todas las ocupaciones.
2. Prevenir toda causa que pueda ocasionar daño a la salud de los trabajadores y las trabajadoras, por las condiciones de trabajo.

3. Proteger a los trabajadores y las trabajadoras asociados y asociadas en sus ocupaciones, de los riesgos y procesos peligrosos resultantes de agentes nocivos.
4. Procurar al trabajador y trabajadora un trabajo digno, adecuado a sus aptitudes y capacidades.
5. Garantizar y proteger los derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras, y de los patronos y las patronas, en relación con la seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, descanso, utilización del tiempo libre, recreación y el turismo social.

Para realizar la siguiente investigación, será necesario conocer la definición de algunos términos que están establecidos en la Ley, Norma y Reglamento del servicio eléctrico, como son:

3.8 Usuario.

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico bien como titular de un Contrato de Servicio o como receptor directo del mismo, sujeta a los derechos y obligaciones que establece la Ley y su Reglamento.

3.8.1 Información al Usuario.

La distribuidora deberá suministrar al usuario información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos. Asimismo, el Usuario tendrá derecho a ser informado y asesorado oportunamente sobre la tarifa más conveniente y los programas de uso eficiente de la energía eléctrica.

3.8.2 Acometida.

Conjunto de conductores y equipos utilizados para la conexión entre la red eléctrica de La Distribuidora y el Punto de Suministro al Usuario.

3.8.3 Anomalía.

Todo desperfecto que presente el medidor, sus accesorios o acometidas, no imputables al Usuario, que originan una alteración en el correcto registro del consumo de potencia y energía eléctrica, o la que establezca el Reglamento General de la Ley de Servicio Eléctrico.

3.8.4 Capacidad Instalada de La Distribuidora.

Potencia total en kVA que La Distribuidora pone exclusivamente a disposición del Usuario en el punto de suministro.

3.8.5 Carga Total conectada o Instalada del Usuario.

Suma de la potencia nominal, expresada en kVA, de todos los equipos que se encuentren en el inmueble servido, conectados para el servicio del Usuario.

3.8.6 Consumo de energía.

Cantidad de energía eléctrica en kWh, entregada por La Distribuidora al Usuario en un determinado lapso.

3.8.7 Punto de suministro.

Lugar físico en el que se encuentra instalado el medidor y donde las Instalaciones Eléctricas del Usuario quedan conectadas al sistema de La Distribuidora. En este punto se delimitan las responsabilidades de mantenimiento, de guarda y custodia entre La Distribuidora y el Usuario.

3.8.8 Características del suministro.

El servicio eléctrico se suministrará a las Instalaciones del Usuario y en un punto de suministro conexas a las redes de La Distribuidora, adecuado en capacidad, Frecuencia y Tensión.

3.8.9 KVA Instalado.

Capacidad de transformación nominal de los transformadores de Media a Baja Tensión conectados a la Red.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

La realización de cualquier investigación se requiere la implementación de una metodología de investigación que permita utilizar las herramientas y técnicas adecuadas a través de las cuales se pueda obtener toda la información necesaria para la evaluación y búsqueda de soluciones al problema presentado.

Determinar la metodología que se usó, es uno de los pasos más importantes y decisivos dentro de la elaboración de una investigación, dado que el camino correcto llevó a obtener los resultados válidos que respondieron a los objetivos inicialmente planteados.

Para el desarrollo de esta investigación fue necesaria la aplicación de la siguiente metodología:

4.1 Tipo de Investigación

Según la amplitud del tema en estudio, se pudo determinar que se concibe bajo la modalidad de proyecto factible y se apoya en una investigación de campo, evaluativa, descriptiva y aplicada, ya que permitió escribir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición y procesos actuales de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, que funciona en Macagua I, Complejo Hidroeléctrico 23 de Enero Puerto Ordaz – Edo. Bolívar.

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2004), señala como definición de proyecto factible: “la elaboración de una propuesta, de un modelo operativo práctico viable, o una solución posible o una problema, para satisfacer las necesidades de una institución o grupo social” (P.10).

De acuerdo a lo antes planteado por el autor se puede considerar como proyecto factible a la investigación que busca una solución viable para resolver un problema.

4.1.2 Investigación Aplicada. Tamayo y Tamayo (2001) establece que: “El estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos en circunstancias y características concretas, esta forma de investigación se dirige a la aplicación inmediata y no desarrollos de teorías”. (Pág. 62).

Esta investigación se considera aplicada puesto que, permitió establecer las posibles mejoras en los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, Instalación y cambio de equipamiento de medición de energía en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de CORPOELEC-EDELCA, para su posterior aplicación.

4.1.3 Investigación Evaluativa. Tamayo y Tamayo (2002) define la investigación evaluativa: “Se presenta básicamente como un modelo de aplicación de los métodos de investigación para evaluar la eficiencia de los programas de acción en las ciencias sociales.

“La esencia de este tipo de investigación es medir los resultados de un programa en razón de los objetivos propuestos para el mismo, con el fin de tomar decisiones sobre su proyección y programación para un futuro”. (Pág. 57)

La presente investigación es evaluativa, porque permitió el estudio del proceso actual, para conocer cómo se desarrollan los hechos, a fin de evaluar las causas que originaron el problema con lo cual se establecieron las mejoras que pudieran ser incorporadas posteriormente al proceso para que sea más eficiente.

Debido al nivel de profundidad y la amplitud del tema a estudiar, la investigación es de tipo descriptiva, ya que expresó las características fundamentales, utilizando criterios que consisten en el análisis e interpretación de la información recolectada Babbie (2000), expresa que la investigación es descriptiva cuando:

“Expresa minuciosamente e interpreta lo que es, está relacionada a condiciones o conexiones existentes y prácticas que prevalecen en opiniones, punto de vista o actitudes que si mantienen el proceso en marcha, efecto que se siente o tendencias o tendencia que se desarrollan (Pág. 92)”.

Mientras que Rojas de Narváez (1997) expresa que la investigación es descriptiva cuando permite: “Describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, la composición o lo procesos de los fenómenos, para presentar una interpretación correcta (Pág. 35)”.

Entonces se puede concluir que mediante la investigación descriptiva, se pudo adquirir información de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, además de los procesos de Fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía de Corpoelec-Edelca, especificando paso a paso la manera de cómo se realizan y como se desarrollan los acontecimientos, tal y como fue llevado en esta investigación.

4.1.4 Diseño de la Investigación

El diseño de Investigación según Tamayo y Tamayo (2000): “Es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis del problema”. (Pág. 70)

En lo expresado a la definición anterior, el diseño de investigación es el punto de partida para la obtención de resultados confiables en base a los objetivos establecidos.

4.1.5 Investigación De Campo. Balestrini (2001), establece que: “El diseño de campo permite no solo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano y posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones”. (Pág. 134)

De acuerdo a lo antes expuesto, el presente estudio se desarrolló bajo un estudio de campo porque el investigador estudió la problemática existente, describiendo sus causas y consecuencias, además los datos que se recolectaran se obtendrán en forma directa por medio de los Técnicos y trabajadores integrados en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de Corpoelec-Edelca. Para el análisis y recolección de datos se manejarán técnicas y métodos adecuados que garantizaran la veracidad de la información, con el fin de describir de qué modo se produjo la situación objeto de estudio y los factores que las originaron.

4.2 Población y Muestra.

Balestrini (2001), sostiene: “...la población estadísticamente hablando se entiende un finito o infinito conjunto de personas, cosas o elementos que presentan características comunes”. (Pág. 137)

De acuerdo a lo antes expuesto por el autor, la población representa la totalidad del fenómeno a estudiar, sea finito o infinito.

Para la recopilación de información y datos que permitió la evaluación de la situación actual del objeto de estudio de la presente investigación, se utilizó una población de seis (6) Trabajadores, que constituyen la cantidad de personal existente en la Coordinación de Solicitudes Técnicas: Un (1) Analista Administrativo, Un (1) Coordinador y cuatro (4) Técnicos. Los cuales, fueron facilitadores de toda la información necesaria para desarrollar de manera eficiente y efectiva el presente trabajo.

4.2.1 Muestra. Balestrini (2001), la define: “Es una parte de la población, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. (Pág. 141)

La muestra del presente estudio quedó determinada por las dimensiones reducidas de la población tomando en cuenta lo establecido por Sabino, C. (2000), donde dice que el muestreo no aleatorio intencional “escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia”. (p. 32), por lo que para esta investigación la muestra quedo representada por el mismo número de elementos que corresponden a la población, por ser ellos quienes manejan la información que resulta relevante para la concreción de los objetivos específicos.

4.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P., (2003) señala que: “Las técnicas de recolección de datos implican seleccionar un instrumento de medición, aplicar este instrumento de medición y preparar las mediciones obtenidas”. (Pág. 141)

En base a lo anterior, las técnicas de recolección de datos incluyen la selección del instrumento de recolección de datos su aplicación y análisis de los resultados obtenidos.

Sabino (2002) establece que: “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (Pág. 143)

En relación a la definición, un instrumento de medición se considera las distintas formas de obtener la información.

Fue necesaria la aplicación de formularios e instructivos de llenado para el proceso de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistema de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, además de los siguientes instrumentos o técnicas de recolección de datos, que se mencionan a continuación:

4.4 Observación Directa y Revisión Documental:

Tamayo y Tamayo (2001), en cuanto a la observación directa define: “Es en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (Pág. 97)

Debido a lo anterior, el autor establece que en la observación directa el investigador a través de sus sentidos puede obtener la información de la realidad que se estudia.

La observación directa como acto de verificación física, material y de funcionamiento de un proceso, maquinarias, equipos o de cualquier fenómeno o suceso del cual sea importante conocer las cualidades y características que lo identifican o describen.

Con las aplicaciones de la inspección visual basada en la observación directa se evalúa objetivamente el desarrollo de las actividades diarias y laborales realizadas así como la dinámica de la Coordinación de Solicitudes Técnicas en estudio.

En el progreso de esta investigación se realizaron observaciones en distintas fuentes de información tales como:

Para el desarrollo de este método, se tuvo una permanencia en la empresa de (24) semanas, tiempo durante el cual se tomara el registro de las observaciones más relevantes sobre los proceso a evaluar.

Para ejecutar la técnica de revisión documental fue necesario examinar detalladamente múltiples fuentes bibliográficas tales como manuales, folletos y textos relacionados con el objeto de estudio como el caso de la Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), Reglamento de la Ley de servicio eléctrico, Norma de calidad del servicio de distribución de electricidad y la Ley orgánica del servicio eléctrico.

4.5 Entrevista:

Sabino, C. (2002), señala que: “La entrevista desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación”. (Pág. 154)

En base a lo explicado por el autor, la entrevista es aquella en la cual el investigador indaga a través del dialogo con las personas involucradas en el objeto de estudio a fin de recolectar la información necesaria que sirva para el desarrollo de la investigación.

Se empleó este método dada su flexibilidad y ventajas, ya que, a través de su aplicación se logró la recopilación de información, tanto objetiva como subjetiva, así como los distintos puntos de vistas de cada una de las personas involucradas en las actividades.

En esta investigación se elaboraron y aplicaron entrevistas no estructuradas a todas las personas familiarizadas con el proceso, incluyendo jefe de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, Técnicos y analista de dicha Coordinación.

Todo esto, se utilizó con el objeto principal de obtener toda la información para el análisis de la problemática existente, como lo fue falta de un Manual de procedimientos de los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistema de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía.

Además, de un Plan de mantenimiento de sistema de medición de energía, unidades terminales e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía. Añadido a esto, la realización de formularios e instructivos de llenado de cada uno de los procesos ya antes mencionados.

4.6 Recursos

4.6.1 Recursos Materiales:

Lápices y block de notas: Los cuales permitieron escribir las observaciones obtenidas de entrevistas formales o informales, así como datos importantes apreciados en cualquier momento de la investigación.

Recursos Tecnológicos: Se refieren a todas aquellas herramientas generalmente no tangibles y de carácter tecnológico.

Computadora: Permitió la elaboración y redacción de la presente investigación.

Impresora: A través de la cual se obtuvieron en físico, datos importantes de la investigación así como también los distintos ejemplares en físico de la presente investigación.

Escáner: Permitió escanear la información de referencia y otras informaciones relevantes que se hicieron necesarias para el desarrollo de la presente investigación.

4.6.2 Recurso Humanos:

- Tutores.

- Analistas, jefe de la coordinación y personas que intervienen en el proceso.

4.6.3 Recursos Metodológicos:

Libros, técnicas y herramientas metodologías.

Las referencias metodológicas serán tomadas de libros, informes, normas, leyes, y todo tipo de material documental de referencia para la investigación, y gacetas oficiales. Los cuales servirán como guía y ayuda para la elaboración de la presente investigación, además de establecer soluciones y posibles mejoras.

Paquetes Computarizados.

El análisis y desarrollo de los datos e información se efectuaron utilizando los paquetes computarizados de (Microsoft Office, Word, Excel, software libre, versión Canaima Linux) y Open Office.

Intranet.

Se realizó la revisión de material bibliográfico especializado a través de la intranet de Corpoelec-Edelca, normas, estructuras de la empresa y otras fuentes, las cuales son de gran ayuda para obtener el marco referencial y las bases teóricas para la realización del presente trabajo de investigación.

4.7 Procedimiento

Para ejecutar el proceso de investigación, fue necesario planificar de manera ordenada y metódica, las actividades para el desarrollo del estudio, estructuradamente se tomó como base la fundamentación, el esquema delimitado, atendiendo al tipo de estudio. Los pasos que se llevaron a cabo se detallan a continuación:

- Se originó la revisión de la información acerca de la empresa Corpoelec-Edelca. Así como las funciones y atribuciones que desarrollan los trabajadores y trabajadoras de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector público Descentralizado (UADSPD).

- Se definió la situación actual existente en los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, realizadas en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec-Edelca.

- Se situaron los documentos existentes, respecto a las normas y leyes de servicio eléctrico, tomando en cuenta el Reglamento del servicio eléctrico, normas de calidad del servicio de distribución de electricidad, Ley del servicio eléctrico y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

- Se investigó por medio de las distintas fuentes suministradas, la problemática observada en los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, realizadas en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado(UADSPD) de Corpoelec-Edelca, y se determinaron las causas que influyeron directa o indirectamente en el incumplimiento del tiempo establecido para la realización de los procesos antes mencionados.

- Se determinaron las condiciones e implementos de seguridad que utilizan los técnicos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas.

- Se elaboraron los formularios e instructivos de llenado para los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía y se estableció la metodología más adecuada que permitió dar solución a la situación objeto de estudio.
- Se elaboraron las conclusiones obtenidas con la aplicación de las diferentes metodologías de investigación en los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e instalación y cambio de equipamiento de medición de energía, realizadas en la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado (UADSPD) de Corpoelec-Edelca.
- Se diseñó un plan de acciones para corregir las fallas existentes y que pudieran servir como mejoras para el proceso, incluyendo la metodología que debe aplicarse posteriormente para dar solución a la problemática existente.
- Se validó la Optimización de los procesos internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado de Corpoelec – Edelca.
- Se aprobó la propuesta para verificar la eficiencia de los formularios e instructivos de llenado para el proceso de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistema de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición e instalación, Manual de Usuarios para el manejo del sistema Open SGC de las órdenes de servicio.

CAPÍTULO V

DIAGNÓSTICO

En presente Capítulo se realizará una breve descripción de la situación actual evidenciada mediante la observación directa y la realización de una Matriz FODA, en el cual se detallan los resultados y análisis obtenidos.

5.1 Diagnostico de la situación actual.

Hoy por hoy, la Corporación Eléctrica CORPOELEC, está constituida por diversas Unidades y Coordinaciones. Una de ellas es la Coordinación de Solicitudes Técnicas, integrada en la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD). La Coordinación de Solicitudes Técnicas, se encarga de llevar a cabo los Procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía, entre otras. Mediante la técnica de observación directa y las entrevistas no estructuradas realizadas al personal, se demostró que todos estos procesos eran realizados anteriormente por medio del Sistema SAP; un sistema, que no proporcionaba la información completa referente al cliente y al servicio que este contrata, lo que originaba un retraso en las labores de los trabajadores y un descontento por parte del cliente. Ahora dichos procesos son realizados por medio del sistema OPEN, el cual les permite atender, resolver y gestionar de manera rápida, eficiente y efectiva las necesidades del cliente.

Actualmente, esta Coordinación no posee un Manual de procedimientos, que indique cada uno de los procesos y funciones que debe desempeñar cada trabajador.

Además, de la ausencia de un Manual de usuarios para el manejo del sistema Open SGC de órdenes de servicio, necesario para realizar un cambio de contador averiado y una inspección del punto de suministro e inspección de anomalías. Añadido a esto, la inexistencia de formularios e instructivos de llenado de cada una de los procesos y de un Manual informativo de los equipos de protección personal (EPP) a utilizar por cada unos de los técnicos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas.

Los cuales son necesarios e indispensables para ofrecerle un mejor desempeño de sus labores, además de brindarle oportunidad al personal transferido de otras unidades, de aprender los procesos con rapidez y eficiencia.

Muchos de los procesos antes mencionados, se desarrollan de la siguiente manera:

5.2 Proceso de Incorporación de Nuevos Usuarios.

1. El usuario solicita información y requerimientos para nuevo suministro eléctrico, al centro de servicio más cercano o a la (UADSPD).
2. Luego atención al usuario informa que requerimientos debe entregar para otorgarle nuevo suministro eléctrico.
3. Después atención al usuario entrega requisitos para obtener suministro eléctrico.
4. El usuario entrega documentos para solicitud de nuevo suministro eléctrico.
5. Posteriormente atención al usuario recibe documentos.
6. Luego fecha los documentos y registra en la carpeta de control de solicitudes.
7. Seguidamente, ingresa en sistema OPEN, datos del usuario para factibilidad de suministro.

8. Atención al usuario imprime comprobante de solicitud de factibilidad y entrega al usuario, para luego anotar en el expediente el número arrojado por el sistema, para posterior consulta.
9. El usuario recibe comprobante de solicitud de factibilidad como prueba de trámite.
10. Al mismo tiempo, planificación comercial recibe solicitud de factibilidad por OPEN, inspecciona y resuelve O/S en sistema.
11. Luego emite respuesta de factibilidad por sistema OPEN.
12. Atención al usuario recibe respuesta de que la factibilidad fue aprobada.
13. Seguidamente Solicitudes Técnicas revisa que el cliente esté listo para ser inspeccionado.
14. Una vez ya listo para ser inspeccionado, Solicitudes Técnicas realiza el llenado de una planilla de Reporte de Inspección, para determinar los equipos y requerimientos generales que posee el cliente para poder ser energizado: (Ver Anexo N° 5)
15. Al contar con todos los requisitos necesarios, Solicitudes Técnicas deja un respaldo a el analista, que ya el cliente está listo para ser energizado.
16. Luego Solicitudes Técnicas coordina con el personal de línea y distribución, el día en que se puede hacer el corte al alimentador en donde se encuentra el cliente, para luego poder conectarlo a la red.
17. Una vez energizado el cliente, se realiza un Acta de Comienzo de Energía Eléctrica, en donde se especifican los elementos que fueron utilizados para realizar la medición, incluyendo el factor multiplicador, calculado con la ecuación $FM = RTP \times RTC$. En donde, FM = Factor Multiplicador, RTP = Relación de Transformación de Potencial, RTC = Relación de Transformación de Corriente: (Ver Anexo N° 1).
18. Seguidamente, se verifica en pantalla que las lecturas empiecen en cero.

19. Se realizan y firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, a los 14 días (14), haciendo la entrega de un ejemplar al representante del usuario.
20. Posteriormente, el analista carga la Planilla en el sistema Open para llevar un control y para que se empiecen a cargar las lecturas.

5.3 Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía.

En el proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía, intervienen dos (2) casos:

5.3.1 Caso N° 1: Que la medición se haya dañado (TC y TP) fallando), ya que en este caso es Bipacitada y el cliente solicita su normalización. Para el desarrollo de este proceso, se llevan a cabo los siguientes pasos:

- 1) El Cliente o el Centro de Servicio (Lectores Notificadores) se comunica con Atención al Usuario para informar que su equipo está fallando.
- 2) Seguidamente, Atención al Usuario se comunica con el Departamento de Línea de Distribución.
- 3) Posteriormente, Líneas de Distribución se comunica con la Coordinación de Solicitudes Técnicas para los dos trabajar en conjunto.
- 4) Luego, se coordina con el personal de línea, el corte del alimentador en donde se encuentra el cliente, ya que ellos son los responsables de la conexión a nivel primario de los TC y TP.
- 5) Después, el personal de Solicitudes Técnicas verifica la conexión y el cableado del nivel secundario hasta el nivel de energía.

- 6) Inmediatamente, realizan el llenado de una Planilla de Acta de Cambio de equipamiento de medición de energía, el cual incluye los equipos deshabilitados y los equipos instalados que posee el cliente: (Ver Anexo N° 2).
- 7) Se da a firmar al Usuario dos (2) ejemplares, uno queda de soporte para el cliente y el otro ejemplar para control de los técnicos y analistas. Lo cual el documento no modifica tarifas vigentes las cuales están fijadas en el respectivo contrato de suministro.
- 8) Por último, se tomaran en consideración las lecturas al momento de energizar nuevamente el contador de energía.

5.3.2 Caso N° 2: Por Cambio de Tecnología del Contador de Energía, motivado a que la mayoría de los contadores son electromecánicos y no registran los cuatro (4) parámetros que normalmente se toman como lectura (KVA, KWH, KW, KVARH).

En este caso, solo participa el personal de Solicitudes Técnicas, ya que no hace falta realizar corte en el alimentador. Para el desarrollo de este proceso, se llevan a cabo los siguientes pasos:

- 1) El Cliente o el Centro de Servicio (Lectores Notificadores) se comunica con Atención al Usuario para que realicen un Cambio del Contador de Energía.
- 2) Atención al Usuario se comunica con la Coordinación de Solicitudes Técnicas.
- 3) Luego Solicitudes Técnicas se dirigen al punto de suministro del cliente y proceden a seccionar las tensiones.
- 4) Inmediatamente, cortocircuitan y seccionan las corrientes. Esto lo realizan a nivel de bornera.

- 5) Seguidamente, proceden a sustituir el contador de energía.
- 6) Posteriormente, normalizan las tensiones y corrientes a nivel de bornera.
- 7) Verifican que las lecturas inicialmente sean en cero.
- 8) Concluyen con la firma, dos (2) ejemplares del Acta de Cambio de Equipamiento de Medición de Energía en presencia del cliente, uno queda de soporte para el cliente y el otro ejemplar para control de los técnicos y analistas. Lo cual el documento no modifica tarifas vigentes las cuales están fijadas en el respectivo contrato de suministro: (Ver Anexo N° 2).

5.4 Fiscalización de Nuevos Usuarios.

- 1) A nivel de Subcomisionaduría se hace la Solicitud de Fiscalización.
- 2) En atención al requerimiento, actúa la Coordinación de Solicitudes Técnicas.
- 3) Luego, el personal de Solicitudes Técnicas utiliza el equipo patrón MT 320 para realizar la verificación del contador de energía a intervenir.
- 4) Seguidamente, realizan el llenado de la Planilla de Inspección Técnica (IEV Inspección de Suministro), los cuales estos datos son obtenidos del equipo patrón: (Ver Anexo N° 8).

5.5 Mantenimiento de sistema de medición de energía.

El Mantenimiento de sistema de medición de energía, es realizado Anualmente por los técnicos de Solicitudes Técnicas y en conjunto con el Departamento de SAMME y Resolución de Anómalos, establecido legalmente en el contrato de cada cliente. Este mantenimiento lo realizan de la siguiente manera:

1. Solicitudes técnicas contacta al cliente para informar que se realizará el mantenimiento de su contador de energía.
2. Luego el cliente comunica a solicitudes técnicas la fecha y la hora en la cual pueden realizar el servicio.
3. Una vez establecida la fecha, los técnicos se dirigen a realizar el mantenimiento en presencia del cliente.
4. Posteriormente, realizan el llenado de un acta, como constancia de la prestación de servicio.
5. Se llenan dos (2) ejemplares, uno para el cliente y otro para los técnicos.
6. Seguidamente, solicitudes técnicas entrega soporte al Departamento de SAMME y Resolución de Anómalos para introducir la información en sistema.
7. El departamento de SAMME y Resolución de Anómalos realiza modificaciones, seguimiento, y programa el próximo mantenimiento de sistema de medición de energía del cliente.

5.6 Reclamos por parte del usuario.

- 1) El Cliente entrega al analista de Atención al Usuario una comunicación de Reclamo.
- 2) El analista verifica que dicha comunicación sea un reclamo técnico o en su defecto un reclamo administrativo.
- 3) Luego entra al Sistema Open y carga el Reclamo en el NIC del Cliente.
- 4) Seguidamente, crea una Orden de Servicio por inspección del punto de suministro.
- 5) Inmediatamente, Atención al Usuario envía un correo electrónico al Coordinador de Solicitudes Técnicas y a su vez una copia al analista de dicha coordinación, con el reclamo digitalizado y la solicitud de inspección para retomas de lecturas, datos del contador y condiciones del punto de suministro.

- 6) Posteriormente, el Coordinador de Solicitudes Técnicas programa la inspección del cliente y envía a los técnicos a realizar la inspección.
- 7) Los técnicos se dirigen a sitio o a las instalaciones del cliente, para desarrollar la inspección y realizar el llenado de formato de inspección de punto de suministro de reclamo (dos (2) ejemplares): (Ver Anexo N°4).
- 8) Luego, entregan una copia al cliente como soporte de inspección y el otro ejemplar al analista de solicitudes técnicas para que resuelva la orden de servicio en Sistema Open.
- 9) El analista de Solicitudes técnicas, cierra orden de servicio en Sistema Open y envía evidencia de orden resuelta, al analista de Atención al Usuario.
- 10) Atención al Usuario, analiza la inspección y resuelve reclamo.
- 11) Por último, el analista de Solicitudes Técnicas guarda en carpeta de Control de inspección el formato.

Además de esto, los trabajadores de la Coordinación de Solicitudes Técnicas realizan el Manejo del Sistema Open SGC para las órdenes de servicio de la siguiente manera:

5.7 Tipo de Orden de Servicio (O/S): Cambio de Contador Averiado.

- **5.7.1 Paso N° 1:** Ingresar contador(es) a instalar en el almacén virtual del sistema Open SGC.

1.1 Ingrese a Open SGC.

1.2 Seleccione de la barra de título, la opción “Modulo”, y se desplegará un menú, luego seleccione la opción “Gestión de Contadores”.

1.3 Aparecerá en pantalla otra barra de título, seleccione la opción “Movimiento”, y se desplegará un submenú, tilde la opción “Ingreso de Medidores.

1.4 Seguidamente aparecerá una pantalla donde debemos ingresar los datos del contador y llene los siguientes campos:

1.4.1 Marca: Ejemplo: Elster, Cewe, Siemens, Schlumberger, Landys.

1.4.2 Modelo: Ejemplo: A1800, A1500, A1200.

1.4.3 Tipo: Ejemplo: Seleccione la opción 8: “Activa, reactiva, Dem [Kva], Dem [Kw].

1.4.4 Número Inicial: Introduzca el serial de 1er Contador.

1.4.5 Número Final: Introduzca el serial del último contador. **Nota:** Si es solo un Contador en Número Inicial y Número Final es el mismo.

1.4.6 Lugar: Escriba Puerto Ordaz.

1.4.7 Responsable: Escriba el nombre y apellido de quien carga los datos del medidor (Usted).

1.4.8 Documento: Es el número de documento que hace referencia al acta de entrega o salida del almacén, de los contadores, constancia de entrega a solicitudes técnicas.

1.4.9 Observaciones: Coloque en este campo, si el contador es nuevo o repotenciado, u otro dato que sea importante.

1.4.10 Almacén de origen: Seleccione la opción “Especiales Bolívar” (Almacén).

1.4.11 Almacén Destino: Seleccione la opción “Especiales Bolívar” (Almacén).

1.4.12 Ahora, de la barra de Título seleccione la opción “Grabar”.

1.4.13 Seguidamente, aparecerá una pantalla para confirmar la cantidad de contadores a ingresar.

1.4.14 Seleccione “Aceptar”.

1.4.15 Automáticamente el sistema Open SGC, arrojará un número de lote que debe anotarse para tener un control. Por lo regular se anota en las planillas de cambio y equipamiento; así poder determinar de dónde proviene el equipo.

1.4.16 Una vez ingresado el contador al almacén virtual del sistema de estado, con la finalidad de que el sistema nos permita sacarlo del almacén virtual efectivamente, y luego poder instalarlo en el NIC (Número de Identificación del Contrato) del usuario.

- **5.7.2 Paso N° 2:** Cambiar el estado del contador en sistema. Se debe cambiar el estado del contador en Open, de nuevo – a para instalación.

2.1 Ingrese a (Módulos).

2.2 Seleccione gestión de contadores, y aparecerá la ventana “Open SGC – Gestión de contadores”.

2.3 Despliegue el menú, tilde en consulta y seleccione “Medidor”.

2.4 Luego, aparecerá la ventana “Open SGC – Consulta individual de contadores”.

2.5 En el campo “Número” introduzca el serial del contador y en el campo “Marca” introduzca la marca del equipo y pulse “Seleccionar” y aparecerá el contador”.

2.6 Se activará el icono de un maletín “Cambiar estado”.

2.7 Seleccione “Cambiar estado” aparecerá otra ventana donde se activarán los campos:

2.7.1 Documento: Colocar el Número de acta de entrega del contador a ser instalado.

2.7.2 Estado: Seleccione para instalación.

2.7.3 Responsable: Nombre de quien cambia el estado de equipo

2.7.4 Observaciones: Para ser instalada en el NIC: XXXXX.

2.7.5 Grabar

- **5.7.3 Paso N° 3:** Generación en sistema de la Orden de Servicio (O/S), cambio de contador averiado.

3.1 Ingrese a Open SGC.

3.2 En la barra de Título, seleccione “Ciclo Comercial”.

3.3 Se selecciona la opción “Ciclo Comercial”, luego Ordenes de Servicio y por último se tilda en Generación individual.

3.4 Seguidamente, aparecerá otra pantalla con el campo en blanco “NIC” (Número de identificación del contrato), escríbalo y presione “Enter”.

3.5 Posteriormente, se habilitaran los siguientes campos:

3.5.1 Tipo de O/S: Seleccione la opción 4, “Cambio de Contador averiado”.

3.5.2 Responsable: Tilde “Sin Asignar”.

3.5.3 Usuario Contacto: Escriba Solicitudes Técnicas (Interno).

3.5.4 Descripción de tareas: Escriba el motivo por el que se está generando la O/S. Ejemplo: Cambio de contador porque el equipo actual lee “X” parámetros y se requieren 4. O ejemplo: Cuando los datos de un contador (en sitio) son diferentes a los datos del contador instalado en Open, se coloca lo siguiente: “Cambio administrativo de contador por error en migración o error de transcripción del serial (lo que aplique).

3.5.5 Seleccione “Grabar”.

3.5.6 Aparecerá un mensaje “Confirmar Operación”.

3.5.7 Seleccione “Aceptar”.

3.5.8 Automáticamente, se colocarán los campos en gris y el sistema generará un mensaje con la O/S (Número), y el centro técnico al que pertenece por su ubicación. Este número debe ser anotado para control.

➤ **5.7.4 Paso N° 4:** Colocar una O/S en tratamiento (Aplica a todas las O/S).

4.1 Ingrese a Open.

4.2 Seleccione el menú “Barra de título” la opción “Ciclo comercial”, y luego tildar en Ordenes de servicio.

4.3 Se desplegará un submenú, seleccione la opción “Edición/Programación/Asignación, y luego tildar “Enter”.

4.4 Aparecerá una pantalla “Open SGC”, seleccionar en Ordenes de Servicio. En donde se habilitarán los campos:

4.4.1 Centro técnico: Seleccionar el centro técnico del usuario.

4.4.2 Tipo de O/S: Seleccione la correspondiente.

4.4.3 Estado de la O/S: Seleccione la opción “Generada”.

4.4.4 Tilde O/S programadas o O/S no programadas y haga click en “Enter”. Aparecerá la lista de todas las O/S generadas.

4.4.5 Busque el número de O/S y tildela, se colocara en azul.

4.4.6 Se procede a redireccionar la orden de servicio al Centro Técnico 9996 (Grandes Usuarios).

4.4.7 Cambiamos en el campo “Centro Técnico”, y seleccionamos “Grandes Usuarios”, presione “Enter”, con la finalidad de que aparezca la orden redireccionando en este centro

4.4.8 Tilde en azul la Orden que redireccionó a Grandes Usuarios.

4.5 Seleccione el icono “Editar”, (O/S).

4.6 Aparecerá en pantalla un mensaje, haga click en “Aceptar”.

4.7 Inmediatamente aparecerá otro mensaje que arroja el sistema, preguntando si deseamos imprimir las ordenes de servicio que pasen a tratamiento, le damos click en “Aceptar”, la O/S se imprimiría para ser entregada a los técnicos.

4.8 Automáticamente, el sistema Open, hace un cambio de estado de la O/S, de “Generada” la pasa a “En tratamiento”. **Nota:** Tome en cuenta que el sistema mide la efectividad desde que se coloque en tratamiento una orden hasta que son resueltas. **Ojo:** Colóquelas en tratamiento solo cuando pueda resolverlas de forma inmediata, una O/S puede estar en generada “Indefinidamente”.

➤ **5.7.5 Paso 5:** Como resolver una O/S por “Cambio de Contador Averiado”.

5.1 Ingrese a Open.

5.2 De la barra de Título seleccione la opción “Ciclo Comercial”.

5.3 Se desplegara un submenú, seleccione “Actualización Individual”.

5.4 Aparecerá una ventana “Open SGC – Actualización individual de O/S”.

5.5 En el campo O/S, coloque el “Número de O/S” a resolver, este número lo arrojó el sistema en el paso número 3 “Generación en sistema de la O/S, cambio de contador averiado”.

5.6 Presione “Enter” o “Seleccionar” para que el sistema busque la O/S asociada o a resolver.

5.7 Cambie el estado de la O/S a “Resuelta”.

5.8 Automáticamente, se activara en verde el icono “Mantenimiento de contadores”.

5.9 Aparecerá otra pantalla.

5.10 Se activara en color blanco la casilla “Motivo del levantamiento” como estamos retirando el contador viejo, debemos seleccionar la opción “Transferencia para el almacenaje” para que el sistema lo retire al almacén virtual.

5.11 Seleccione la opción “Retirar”.

5.12 Aparecerá otra pantalla donde debemos ingresar las lecturas de retiro del contador. Existen los siguientes casos:

5.12.1 Si el contador es nuevo, debo introducir las lecturas de retiro que traen los técnicos en la planilla de cambio de equipo (Si se realiza el cambio administrativo cercano a la fecha de instalación real del equipo en sitio).

5.12.2 El sistema no acepta decimales en las lecturas, por lo que se recomienda colocar solo el número entero, ejemplo: 0,452 Kw se carga 452 kw, 0,500 Kva se carga 500 kVA, 345,56 kWh se carga 346 kWh aproximando siempre por exceso y en el caso de los kVArh se actúa de la misma forma que los kWh.

5.12.3 Seleccione validar lectura, el sistema debe arrojar el mensaje “Consumo aceptable” y luego se debe seleccionar “Aceptar” si da otro mensaje, se debe preguntar al personal de CADAFE.

5.12.4 Si el sistema indica “Consumo Aceptable”, presione “Aceptar”, automáticamente aparece en pantalla preguntando si desea confirmar la operación, presione “Aceptar”.

5.13 Aparecerá otra pantalla “Mantenimiento de contadores” – Colocación – selección.

5.13.1 Se habilitarán en blanco los campos “Número de contador”, donde se debe colocar el número de serial del contador “Marca” a instalar.

Seguidamente se desplegará un submenú, donde seleccionamos la marca del contador a instalar, y seleccione posteriormente “Buscar”, y seguidamente aparecerá en la pantalla el contador que se encuentra en almacén previamente con estado “Para instalación”. Después, seleccione en azul y haga click en “Aceptar”, después tildamos “Seleccionar”, se habilitará el campo “Prop. Contador” (Propietario del contador). Luego, seleccione “Empresa”, coloque en el campo “Fecha real de instalación”, y esa será la fecha en la que se está instalando el contador en Open, “Hoy ---/-----/2013.

5.13.2 Seleccione la pestaña “Lecturas”, aparecerá una columna de “Dígitos enteros” que se determina de acuerdo a la marca del equipo y la programación de este, ejemplo: Los contadores Elster, tienen 8 dígitos enteros, colocamos el Número 8 en la columna de “Dígitos enteros”, en la columna referida a las lecturas iniciales, se derivan 2 casos.

5.13.2.1 Si el contador es nuevo y la instalación en Open es consecutiva a la instalación en sitio, colocamos el valor cero “0” en todas las casillas de las columnas de “Lecturas iniciales”.

5.13.2.2 Si el contador es nuevo y la instalación en Open no es consecutiva a la instalación en sitio, hay casos en los que debo ir al NIC del usuario en “Consulta por contrato” y en la pestaña del contador debo verificar que las lecturas estén en el rango y sean consecutivas, con la finalidad de instalar el equipo con las últimas lecturas tomadas.

Siempre (Mientras obtenemos la experticia en la instalación) debemos consultar al personal de CADAPE (Lic. Bogar Varela y/o Carmen Zorrilla, teléf.: 7123222) se introducen las lecturas, y se presiona “Aceptar”.

5.13.3 Ir a la pestaña constantes de lectura, e ingresamos el valor del TC y TP, es importante destacar que consultando por contrato el NIC del usuario, es posible visualizar en la pestaña del contador, haciendo doble click en el equipo instalado, el valor de la constante de lectura, número entero que resulta de la multiplicación de la relación de los TC por los TP. Si el usuario no tiene TP instalado en sitio, su valor a colocar es igual al #1 y el valor del TC va hacer igual al valor observado en la (Cte. De lectura de Open), si tiene TP en sitio, se solicita a Orietta su cálculo, hasta que lo aprendamos a hacerlo bien.

5.13.4 Una vez llena todas las pestañas, seleccionamos “Colocar”, luego “Confirmar Operación” y después “Aceptar”.

5.13.5 El Sistema arrojará un mensaje “Confirmar lecturas en cero “0” (Esto para el caso de contadores nuevos instalados consecutivamente a la instalación en sitio), luego hacer click en “Aceptar”.

5.13.6 Seleccione la opción “Salir”.

5.13.7 Ingrese a la pestaña de “Visitas”.

5.13.7.1 En el campo de “Acción realizada” seleccione en “Orden resuelta”.

5.13.7.2 En el campo de “Responsable”, seleccione el nombre de quien transcribe la orden, sino aparece su nombre, seleccione “Empleado Genérico”.

5.13.7.3 En el campo “Observaciones” colocar: “Hoy -----/-----/2012 los técnicos ----- y ----- realizaron cambio de contador en sitio por motivo de falta de lectura de parámetros necesarios para facturar, se reemplaza equipo marca, Ejemplo: Landys & Gyr”, serial # ----- por equipo Ejemplo: “Elster”, serial # -----, lecturas de retiro ----- ----- y lecturas de instalación ----- -----, instalación administrativa de RTC = ----- por cambio de contador.

Para más detalles ver planilla de cambio de equipo. Transcrito por colocar su nombre (Persona que transcribe).

5.13.7.4 Hora de inicio, coloque la hora de carga inicial y en la hora final coloque 1 minuto después. Ejemplo: 14:01 – 14:02.

5.13.7.5 Seleccione la opción “Grabar”.

5.13.7.6 Verifique ahora en “Consultar por Contrato”, introduzca el NIC del usuario y en la pestaña “Contador” observe que el contador nuevo fue instalado en el cliente y dando doble click en el contador verificamos el valor de la constante de lectura instalada.

5.13.7.7 Ahora escribimos en el libro de incidencias el cambio del contador.

5.8 Tipo de Orden de Servicio (O/S): Como generar una orden de servicio (O/S) por requerimiento interno (Inspección) colocarla en tratamiento y resolverla.

- **5.8.1 Paso N°1:** Ingrese a Open SGC con su clave y usuario para generar la O/S por inspección.

1.1 En la barra de título seleccione “Ciclo Comercial”, se desplegará un submenú en donde deberá tildar en “Ordenes de Servicio” y otro submenú se desplegará, seleccione la opción “Generación Individual”.

1.2 Aparecerá la ventana “Open SGC – Generación de Ordenes de servicio” donde se habilitará en el blanco del campo “NIC” escriba el NIC del usuario al que se le realizará la inspección y seleccione Enter, sucesivamente se habilitarán otros campos, que se deberán llenar correctamente:

1.2.1. Tipo de orden de servicio (O/S): Si es una inspección busque en el menú desplegable la opción “Inspección del Punto de Suministro”.

1.2.2 Responsable: Se refiere a los técnicos a quienes se asigna la O/S: (Hugo London, Manuel Lista, Raúl Rodríguez) como el sistema Open no está parametrizado con los nombres de los técnicos aun, se debe seleccionar la opción “0 sin asignar”.

1.2.3 Usuario Contacto: Se debe colocar “Solicitudes Técnicas” (Interno).

1.2.4 Medio Contacto: Seleccionar “Interno”.

1.2.5 Descripción de tareas: “Inspección Técnica de la cadena de medición” u otro requerimiento que se tenga.

1.2.6 Seleccione la opción “Grabar”.

1.2.7 Aparecerá el mensaje “Confirmar Operación”, y presione la opción aceptar.

1.2.8 El sistema Open SGC emitirá un mensaje con la O/S (Número de O/S) y el número del centro técnico asignado por ubicación geográfica, estos 2 datos debo anotarlos para el control, debido a que para resolver la orden, deberás conocer el N° O/S y el C.T. para poder buscar la orden con más facilidad y poder cambiar su estado.

- **5.8.2 Paso N° 2:** Coloque la O/S generada en tratamiento (puede repetir el paso 4 del cambio de contador si lo deseas).

2.1 En la barra de título seleccione “Ciclo comercial”, aparecerá un submenú donde se seleccionará “Ordenes de servicio” y otro submenú se desplegará donde se seleccionará “Edición / Programación / Asignación”.

2.2 Aparecerá la ventana “Open SGC – seleccionar Ordenes de servicio” donde debemos buscar la O/S generada.

2.2.1 Centro Técnico: Tilde el C.T asignado.

2.2.2 Tipo de Orden de Servicio (O/S): Seleccione el tipo de O/S que se busca.

2.2.3 Estado de la O/S: Generada.

2.2.4 Tilde O/S programadas u O/S No programadas hasta que aparezca la O/S que se busca para cambiar su estado a “En tratamiento”.

2.3 Una vez aparezca la O/S, se tilda en azul y se selecciona el icono en la barra de título Editar O/S.

2.3.1 El sistema preguntará si está seguro de cambiar el estado de O/S, seleccione “Aceptar”, luego preguntará si desea imprimir la O/S, seleccione “Cancelar”, automáticamente el sistema cambiará el estado de la O/S a en tratamiento.

- **5.8.3 Paso N°3:** Como resolver una O/S por requerimiento interno (Inspección).

3.1 Ingrese a Open.

3.2 De la barra de título seleccione la opción “Ciclo Comercial”.

3.3 Se desplegará un submenú, seleccione “Actualización individual”.

3.4 Aparecerá una ventana “Open SGC – Actualiz. Indiv. De O/S”.

3.5 En el campo O/S coloque el N° de O/S a resolver, este número lo arrojó el sistema el **Paso N° 1.2.8.**

3.6 Presione “Enter” o “Seleccionar” para que el sistema busque la O/S asociada a resolver.

3.7 Cambie el estado de la O/S a “resuelta”.

3.8 Automáticamente se activará el icono donde se deben introducir las lecturas tomadas en sitio kWh, Kw, Kva y kVarh, de acuerdo a lineamientos si el contador es electromecánico, se le debe asignar el valor de 1 a los Kva y a los KVARh.

3.9 Ahora tilde la pestaña “Visitas”, click derecho sobre la pantalla o área de visitas, y seleccione “Agregar” se activarán unos campos que se detallan a continuación:

3.9.1 Acción realizada: Seleccione “Orden Resuelta”.

3.9.2 Responsable: Seleccione “Empleados Genérico”.

3.9.3 Observaciones: Coloque todos los datos de la inspección observados en campo (sitio), fecha de inspección, técnicos que ejecutaron la inspección, valores de las lecturas, datos del contador en sitio, valor de la Cte. de lectura en sitio, estado de la cadena de medición.

5.9 Fortalezas Debilidades Oportunidades y Amenazas (FODA) de los procesos de fiscalización e incorporación de nuevos usuarios, mantenimiento de sistemas de medición de energía, instalación y cambio de equipamiento de medición de energía.

➤ Fortalezas.

- Poseen personal capacitado para realizar los procesos de Fiscalización e Incorporación de Nuevos usuarios, Mantenimiento de sistema de medición de energía, Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía.
- Se rigen por la Ley Orgánica del servicio eléctrico, Reglamento de la Ley de servicio eléctrico y Norma de calidad del servicio de distribución de electricidad y Condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT).
- Cuentan con los equipos y materiales de trabajo para desempeñar las diversas labores.
- Los procesos que realizan, no son complejos.

➤ Oportunidades.

- No existe otra empresa de la Zona Bolívar, que atienda solicitudes mayores a 31 KVA.
- Corpoelec, es un clúster de las empresas que comercializan energía eléctrica.

- Corpoelec, tiene el 100% de participación en el mercado de comercialización de energía eléctrica.
- Corpoelec, es la única organización responsable de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica en Venezuela.

➤ **Debilidades.**

- Inexistencia de Manual de Procedimiento de los Procesos que desarrolla la Coordinación de Solicitudes Técnicas.
- Falta de Formularios e Instructivos de llenado para los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistema de medición de energía, Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía.
- Corto tiempo para adquirir los conocimientos necesarios sobre el Sistema OPEN SGC.
- Falta de un Manual de Usuario para el Manejo del sistema Open SGC de las Órdenes de servicio como: Cambio de contador averiado, inspección del punto de suministro e inspección de anomalías (Lectura – Facturación).

➤ **Amenazas.**

- Integración al mercado de comercialización y energía de nuevas empresas que atiendan solicitudes mayores a 31 KVA.

-
- Entrega tardía para el suministro de equipos de Protección Personal (EPE).

 - Abandono laboral por parte del trabajador, debido a la falta de incentivo.

 - Que el usuario realice su solicitud de servicio por medio de otras empresas de comercialización de energía, debido a los retardos para llevar a cabo la inspección al punto de suministro.

5.9.1 Representación esquemática del análisis FODA (Ver tabla N° 1).

<p>Optimización de los Procesos Internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado de Corpoelec - Edelca, Puerto Ordaz.</p>	<p>Fortalezas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Poseen personal capacitado para realizar los procesos de Fiscalización e Incorporación de Nuevos Usuarios, Mantenimiento de sistema de medición de energía, Unidades terminales Remotas, Instalación y Cambio de Equipamiento de medición de energía. ✓ Se rigen por la Ley Orgánica del servicio eléctrico, Reglamento de la Ley de servicio eléctrico y Norma de calidad del servicio de distribución de electricidad y Condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT). ✓ Cuentan con los equipos y materiales de trabajos para desempeñar las diversas labores. ✓ Los procesos que realizan, no son complejos. 	<p>Debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistencia de Manual de Procedimiento de los Procesos que desarrolla la Coordinación de Solicitudes Técnicas. ✓ Falta de Formularios e Instructivos de llenado para los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, Unidades terminales remotas y Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía. ✓ Corto tiempo para adquirir los conocimientos necesarios sobre el Sistema OPEN. ✓ Falta de un Manual de Usuario para el manejo del Sistema Open SGC de las órdenes de servicio como: Cambio de contador averiado, Inspección del punto de Suministro e Inspección de Anomalías (Lectura - Facturación).
---	--	---

Oportunidades.	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe otra empresa de la Zona Bolívar, que atienda solicitudes mayores a 30 KVA. ✓ Corpoelec es un Clúster de las empresas que comercializan energía eléctrica. ✓ Corpoelec tiene el 100% de participación en el mercado de comercialización de energía eléctrica. ✓ Corpoelec es la única organización responsable de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica en Venezuela. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura de oficinas con personal capacitado, que permitan atender solicitudes mayores a 31 kva, realizadas por los usuarios. ▪ Proponer un reajuste de las leyes y normas existentes del servicio eléctrico, para comprometer a las empresas comercializadoras de energía eléctrica, en el cumplimiento de pago. ▪ Actualizar los equipos y materiales, para un mejor desempeño en las labores existentes en la distribución y comercialización en nuestro país. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear manual de procedimientos, ajustados al clúster de empresas que comercializan energía eléctrica. ▪ Crear un nuevo departamento, que se enfoque en atender al usuario, para responder satisfactoriamente las necesidades que este requiera. ▪ Optimizar el adiestramiento, sobre el Sistema OPEN, y establecer guía que ajusten al mercado de comercialización de energía eléctrica, para garantizar un mejor manejo del mismo.

Amenazas.	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración al mercado de comercialización y energía de nuevas empresas que atiendan solicitudes mayores a 31 KVA. ✓ Entrega tardía para el suministro de equipo de Protección Personal (EPE). ✓ Abandono laboral por parte del trabajador, debido a la falta de incentivo. ✓ El usuario realice su solicitud de servicio por medio de otras empresas de comercialización de energía, debido a los retardos en realizar la inspección al punto de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivar al empleado a realizar una labor más eficaz y eficiente otorgando bonos o incentivos no monetarios. ▪ El empleado lleve a cabo una mejor atención, implementando nuevas estrategias para ofrecerle un mejor servicio al usuario. ▪ Realizar estudio a todo aquel usuario que requiera servicio, para determinar su estatus o perfil económico, para garantizar que esto no posea deudas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar la dotación de equipos de protección personal a los trabajadores aproximadamente cada 6 meses. ▪ Permitir que las filiales de Corpoelec, generen servicios que beneficien al cliente, sin necesidad de tener que dirigirse a las oficinas principales de la sede.

Tabla N°1. Análisis FODA del proceso de la Coordinación de (UADSPD).

Fuente: Elaboración propia.

5.9.2 Análisis de la Matriz FODA.

Después de elaborar el análisis de los factores internos y externos del proceso se consideró, que el mismo, a pesar de ser naciente, desde el punto de vista que la Unidad de (UADSPD) y la Coordinación de Solicitudes Técnicas no tiene mucho tiempo de constituida, tiene un personal capacitado para realizar cabalmente las labores, poseen los equipos necesarios para realizar las labores de dicha Coordinación, sin embargo, la falta de manual de procedimientos para ejecutar los Procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía, entre otras, hace desordenada la ejecución de sus actividades laborales.

Además, el hecho de que la Coordinación de Solicitudes Técnicas no posea un Manual de Usuarios que permita conocer el manejo y funcionamiento del sistema OPEN, dan como resultado retardos al resolver solicitudes del cliente. Añadido a esto, ocasiona descontento y molestias por parte del usuario, ya que sus solicitudes no son atendidas en la brevedad posible. Es por ello, que está la necesidad de realizar un adiestramiento mas completo sobre el sistema OPEN, y establecer guías que se ajusten al mercado de comercialización de energía eléctrica, que garantizará un mejor manejo del mismo

Sumado a esto, la falta de dotación de Equipos de Protección Personal (EPP) a los trabajadores (técnicos) de la Coordinación, necesarios para que estén protegidos y libres de algún accidente que pueda presentarse en su ámbito laboral, lo que puede contribuir con un mejor desempeño y seguridad al realizar su labor.

5.10 Tipos de equipo de protección personal (EPP) que deben ser usados por los técnicos en el área de trabajo, así como sus respectivas normas de seguridad, funcionamiento y medidas de prevención.

Según la naturaleza de las actividades que se ejecutan actualmente en la Coordinación de Solicitudes Técnicas por parte del personal técnico, se determinó que los equipos de protección personal a utilizar deben estar estrechamente relacionados con su aplicación en el campo de trabajo.

Es importante destacar que la entrega de equipos de protección personal se lleva a cabo exclusivamente a los ocupantes del cargo técnico, debido a que son los que llevan a cabo labores que implican riesgos tales como descargas eléctricas, quemaduras, caídas de distintos niveles, entre otros.

En concordancia se determinó que los equipos de protección personal que deberían ser empleados son los siguientes: (Ver Anexo N°9)

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos se realizó un análisis detallado de los resultados obtenidos mediante la observación cualitativa y cuantitativa de los mismos. Todo esto, con la finalidad de conocer los factores que influyen en los Procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía, entre otras de Corpoelec-Edelca, Puerto Ordaz.

La Coordinación de Solicitudes Técnicas no posee un procedimiento de los procesos que realizan, ni formularios e instructivos de llenado para la incorporación y fiscalización de nuevos usuarios, plan de mantenimiento y cambio de equipamiento de medición e instalación de contadores, además de una guía de usuarios para el manejo del sistema Open SGC de las órdenes de servicio como: Cambio de contador averiado, inspección del punto de suministro e inspección de anomalías (Lecturas – Facturación), a su vez, no cuentan con implementos de seguridad necesarios para desempeñar sus labor.

Es por ello, que de acuerdo a todas estas deficiencias presentadas, fue necesaria la elaboración de un Manual de Procedimiento de los procesos que llevan a cabo, de un Manual de Usuarios para el Manejo del Sistema Open SGC de las órdenes de servicio, la creación de Formularios e Instructivos de llenado para los procesos que realizan, así como también, de un Formato de entrega de Equipos de Protección Personal, el cual permitirá a cada uno de los trabajadores y trabajadoras de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, conocer de manera más detallada y explícita, la labor que debe y como lo debe desempeñar cada persona, además de los Equipos de Seguridad que deben utilizar en el área de trabajo.

A continuación se presenta el Manual de Procedimiento de los procesos que desarrollan dicha Coordinación, así como también de un Manual de Usuarios para el manejo del Sistema Open SGC:

6.1 Manual de Procedimientos de los Procesos Internos elaborados por la Coordinación de Solicitudes Técnicas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS INTERNOS ELABORADOS POR LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS DE LA UNIDAD USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (UADSPD) DE CORPOELEC-EDELCA, PUERTO ORDAZ.



OPERATIVA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

UNIDAD DE USUARIOS DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO.

La unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizados (UADSPD), fue creada el 18 de Agosto del 2011 debido a la fusión por absorción de Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC) (empresa absorbente) con la empresa Electrificación del Caroní, C.A. EDELCA (empresa absorbida). Cuya función principal sería la recepción de documentación, para otorgarle al usuario suministro eléctrico, modificación de la demanda a contratar (aumento – reducción), cambio de la razón social, cambio de dirección fiscal, gestión de cobranza, conciliación de deudas, compensación de deudas, conexión, desconexión, mantenimiento de contadores, inspección técnica e indicadores de gestión. Además este se encarga de brindarle al usuario asesoría y asistencia técnica con la finalidad de satisfacer las necesidades que este requiera.

También se encargan de detectar, analizar y solucionar situaciones de fallas y problemas que puedan presentarles al usuario de acuerdo con sus facturas, contadores eléctricos, entre otros, con el objetivo de contribuir a mejorar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos.

La unidad de UADSPD es una organización fundamentada, que cuenta con las siguientes Coordinaciones:

➤ **Coordinación de Usuarios Gubernamentales.**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar. Esta coordinación, atiende usuarios pertenecientes al Sector Público u Organismos Oficiales, sin importar el rango de la demanda contratada ni consumo.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

➤ **Coordinación de Usuarios Particulares**

Se encarga de la atención de todas las solicitudes, por suministro de energía eléctrica de los usuarios de la Zona Bolívar, cuya demanda y consumo sean mayor a 31 kVA Y 9.000 kWh. Esta coordinación, se encarga de atender a todos los usuarios del Estado Bolívar que abarca sus once (11) municipios, además los municipios: Casacoima (Delta Amacuro), Independencia (Uverito) y Gran Sabana (Santa Elena de Uairen).

➤ **Coordinación de Solicitudes Técnicas**

Se encarga de atender las solicitudes que impliquen inspecciones de los usuarios de todo el Estado Bolívar, recibe y evalúa las solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la atención de las solicitudes técnicas, ejecuta la atención de solicitudes técnicas, controla la gestión de atención solicitudes técnicas asociadas a los sistemas de medición de energía eléctrica.

Además, planifica la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, programa y procura los permisos, recursos y servicios para la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD, ejecuta la verificación de los contadores de energía eléctrica asociados a los UADSPD y controla la gestión de verificación de los contadores de energía eléctrica.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES
TÉCNICAS.**

**Organigrama General de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público
Descentralizado.**



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

OBJETIVO

Negociar y administrar los contratos comerciales para la prestación de los servicios energéticos y no energéticos a Usuarios de Alta Demanda (Particulares), en concordancia con los lineamientos, normas, procedimientos y políticas establecidas por CORPOELEC.

ALCANCE

El Manual de información de los procesos que realiza la Coordinación de UADSPD, aplicará para todos los trabajadores fijos y contratados que laboren en dicha coordinación, a fin de proporcionar una guía de información para los mismos, que le permitirá conocer paso a paso el proceso que debe realizar y como lo debe realizar.

De esta manera, le permitirá desarrollar un buen trabajo, con eficiencia, eficacia y calidad.

FUNCIONES

- Recepción y atención a Usuarios de Alta Demanda – Particulares.
- Negociar y administrar los Contratos para la prestación de los servicios energéticos y no energéticos a Usuarios de Alta Demanda – Particulares.
- Mantener un control efectivo de gestión de Cobranzas y un sistema de información que permita evaluar el cumplimiento de las metas de recaudación.
- Coordinar y controlar la ejecución de los descuentos de las deudas de los Usuarios de Alta Demanda – Particulares a través de mecanismo de compensación.
- Calcular, emitir y enviar mensualmente las facturas por intereses de mora, según lo establecido en el Contrato de Energía Eléctrica.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

- Emitir mensualmente los avisos de corte de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Tramitar con el centro de servicio los cortes y de reconexión de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares que apliquen.
- Realizar trimestralmente la conciliación por venta de energía eléctrica y servicios no energéticos con los Usuarios de Alta Demanda -Particulares. (En espera por clasificación de usuarios).
- Tramitar la ejecución de penalidades relativas a las cobranzas de clientes morosos (corte de suministro y reconexión del servicio).
- Tramitar ante Asuntos Legales de la zona, todos los casos que impliquen su aprobación en el marco legal.
- Controlar el envío de las comunicaciones internas y externas relacionadas con las actividades inherentes al proceso.
- Mantener información actualizada sobre la gestión de negociación y administración de los contratos a objeto de suministrarla a cualquier dependencia de CORPOELEC que lo requiera.
- Gestionar el incremento o disminución de la demanda contratada de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Atender, solucionar y canalizar los requerimientos especiales de alta demanda y sector público, presencia en la Zona Bolívar.
- Gestionar el incremento o disminución de la demanda contratada de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Atender, solucionar y canalizar los requerimientos especiales de alta demanda y sector público, presencia en la Zona Bolívar.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

- Gestionar el incremento o disminución de la demanda contratada de los Usuarios de Alta Demanda - Particulares.
- Atender, solucionar y canalizar los requerimientos especiales de alta demanda y sector público, presencia en la Zona Bolívar.
- Gestionar la cobranza y conciliación de pagos de usuarios del sector público de administración descentralizada, privados con presencia en la Zona Bolívar.
- Controlar la facturación y cuentas por cobrar de usuarios del sector público de administración descentralizada, privados con presencia en la Zona Bolívar.
- Coordinar el proceso de tratamiento y conciliación de las deudas por cobrar por servicios energéticos y no energéticos, de los Organismos Gubernamentales, Descentralizados, Regionales y Municipales.
- Control y seguimiento de los procesos de compensación de deudas con organismos gubernamentales en general.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CLAVES

Usuario.

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico bien como titular de un Contrato de Servicio o como receptor directo del mismo, sujeta a los derechos y obligaciones que establece la Ley y su Reglamento.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

b. Si el solicitante estuviera a una distancia superior a ciento treinta (130) metros de la red, o requiriera una capacidad mayor a diez (10) kVA

La extensión o aumento de capacidad necesaria para la prestación del servicio, se regirá por las siguientes disposiciones:

1. El proyecto, los costos de instalación y de construcción, podrán ser acordados por las partes. En caso contrario, la ejecución del proyecto será responsabilidad de la parte interesada, siempre que dé cabal cumplimiento a la normativa técnica y de seguridad aplicable a tales instalaciones y se demuestre que los materiales y equipos a utilizar estén en buen estado y sean de lícita procedencia.

La parte responsable de la ejecución del proyecto, deberá respetar las instrucciones técnicas que sobre tales conceptos haga La Distribuidora, la cual comprobará y certificará que el proyecto cumple con las especificaciones técnicas acordadas.

2. Si la Extensión o aumento de capacidad, están destinados al uso exclusivo de un solicitante o grupo de solicitantes y a futuro, serán utilizados por uno o varios solicitantes adicionales, éstos deberán absorber los costos de la inversión inicial al valor nuevo de reemplazo, en forma proporcional a su demanda en kVA, hasta completar la capacidad de diseño en kVA del proyecto.

La parte responsable de la ejecución del proyecto, deberá respetar las instrucciones técnicas que sobre tales conceptos haga La Distribuidora, la cual comprobará y certificará que el proyecto cumple con las especificaciones técnicas acordadas.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

2. Si la Extensión o aumento de capacidad, están destinados al uso exclusivo de un solicitante o grupo de solicitantes y a futuro, serán utilizados por uno o varios solicitantes adicionales, éstos deberán absorber los costos de la inversión inicial al valor nuevo de reemplazo, en forma proporcional a su demanda en kVA, hasta completar la capacidad de diseño en kVA del proyecto.

Estos costos le deberán ser reintegrados por la Distribuidora al solicitante inicial.

3. En caso que la Distribuidora utilice parte de la nueva obra para reacondicionar su sistema, deberá absorber los costos de la misma en proporción al uso que haga de las instalaciones. Estos costos le deberán ser reintegrados al solicitante inicial por la Distribuidora al valor nuevo de reemplazo.

4. Para el cálculo de los costos de la extensión de la línea se deberán dividir en los siguientes tramos:

Tramo 1: Instalación de Baja Tensión

Tramo 2: Punto de Transformación

Tramo 3: Alimentador de Alta Tensión

Como base de cálculo, La Distribuidora adoptará la máxima capacidad instalada o proyectada a consumir por el solicitante. Además se considerará imputable al solicitante el costo de la instalación mínima requerida para otorgarle el servicio solicitado.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Como base de cálculo, La Distribuidora adoptará la máxima capacidad instalada o proyectada a consumir por el solicitante. Además se considerará imputable al solicitante el costo de la instalación mínima requerida para otorgarle el servicio solicitado.

5. En caso de divergencia entre las partes sobre el monto o la forma de efectuarse el reintegro mencionado, cualquiera de ellas podrá solicitar la intervención del Regulador.

6. Transcurridos diez (10) años de construida la obra con el aporte financiero del Usuario inicial, se dará por extinguida la obligación de reintegro al Usuario inicial.

Cuando la distribuidora esté obligada a reintegrar algún costo al solicitante inicial, ésta tendrá un plazo máximo de quince (15) días para hacerlo efectivo.

Información al Usuario.

La distribuidora deberá suministrar al usuario información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos. Asimismo, el Usuario tendrá derecho a ser informado y asesorado oportunamente sobre la tarifa más conveniente y los programas de uso eficiente de la energía eléctrica.

Solicitud de Servicio.

El interesado deberá hacer la solicitud de servicio en las oficinas de La Distribuidora, por medio de los formularios establecidos para tal fin o mediante procesos más sencillos que establezca la misma y anexar la información necesaria. A estos fines se requerirá el documento que acredite la posesión legal del inmueble.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

La distribuidora podrá negar la prestación del servicio cuando:

- a. Las instalaciones del interesado para recibir el servicio eléctrico no cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el Código Eléctrico Nacional.
- b. En caso de usuarios morosos en otro punto de suministro con La Distribuidora.
- c. Exista una decisión judicial que impida la prestación del servicio.
- d. Exista una deuda derivada de una Irregularidad sobre el inmueble.

Contrato de Servicio.

La prestación del servicio de electricidad se formalizará con el Contrato de Servicio, el cual deberá estar conforme con las disposiciones previstas en este Reglamento. Se perfeccionará con la entrega del servicio y se hará entrega de un ejemplar del contrato al Usuario.

La distribuidora deberá someter a la aprobación del Regulador el modelo de este Contrato. El Contrato de Servicio contendrá, al menos:

- 1. Identificación de las partes y el carácter con el cual actúan
 - 2. Tiempo de duración
 - 3. Características del servicio
- a. Demanda (Usuarios no residenciales)
 - b. Capacidad Instalada (Usuarios no residenciales)
 - c. Tipo y uso del servicio

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

- d. Características de la Instalación (Usuarios no residenciales)
- e. Periodicidad de la facturación
- f. Dirección e identificación del suministro
 - 4. Categoría tarifaria
 - 5. Lugar de aviso y notificación
 - 6. Responsabilidad de las partes
 - 7. Modalidad y Valor de la Garantía de Pago
 - 8. Causales de resolución del contrato
 - 9. Anexos del contrato
- a. El Reglamento de Servicio
- b. Las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad
- c. Cualquier otro que las partes consideren.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Anomalía.

Todo desperfecto que presente el medidor, sus accesorios o acometidas, no imputables al Usuario, que originan una alteración en el correcto registro del consumo de potencia y energía eléctrica, o la que establezca el Reglamento General de la Ley de Servicio Eléctrico.

Alta Tensión.

Nivel de tensión mayor o igual que 69 kV.

Baja Tensión.

Nivel de tensión menor o igual que 1 kV.

Media Tensión.

Nivel de tensión mayor que 1 kV y menor que 69 kV.

Capacidad Instalada de La Distribuidora.

Potencia total en kVA que La Distribuidora pone exclusivamente a disposición del Usuario en el punto de suministro.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Carga Total conectada o Instalada del Usuario.

Suma de la potencia nominal, expresada en kVA, de todos los equipos que se encuentren en el inmueble servido, conectados para el servicio del Usuario.

Consumo de energía.

Cantidad de energía eléctrica en kWh, entregada por La Distribuidora al Usuario en un determinado lapso.

Punto de suministro.

Lugar físico en el que se encuentra instalado el medidor y donde las Instalaciones Eléctricas del Usuario quedan conectadas al sistema de La Distribuidora. En este punto se delimitan las responsabilidades de mantenimiento, de guarda y custodia entre La Distribuidora y el Usuario.

Características del suministro.

El servicio eléctrico se suministrará a las Instalaciones del Usuario y en un punto de suministro conexo a las redes de La Distribuidora, adecuado en capacidad, Frecuencia y Tensión.

Gran Demanda.

Potencia contratada mayor que 31 kVA.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

KVA Instalado.

Capacidad de transformación nominal de los transformadores de Media a Baja Tensión conectados a la Red.

Pequeña Demanda.

Potencia contratada menor o igual que 31 kVA.

NII.

Número de Identificador de Inmueble.

NIS.

Número de Indicador de Suministro.

NIC.

Número de Identificador de Cliente.

Contador de energía eléctrica.

El contador de energía eléctrica es el aparato que contabiliza esta energía en las líneas y redes de corriente alterna, tanto monofásica como trifásicas.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE REALIZA LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Algunos de los procesos realizados por la Coordinación de Solicitudes Técnicas son:

➤ **Proceso de Incorporación de Nuevos Usuarios.**

1. El usuario solicita información y requerimientos para nuevo suministro eléctrico, al centro de servicio más cercano o a la (UADSPD).
2. Luego atención al usuario informa que requerimientos debe entregar para otorgarle nuevo suministro eléctrico.
3. Después atención al usuario entrega requisitos para obtener suministro eléctrico.
4. El usuario entrega documentos para solicitud de nuevo suministro eléctrico.
5. Posteriormente atención al usuario recibe documentos.
6. Luego fecha los documentos y registra en la carpeta de control de solicitudes.
7. Seguidamente, ingresa en sistema OPEN, datos del usuario para factibilidad de suministro.
8. Atención al usuario imprime comprobante de solicitud de factibilidad y entrega al usuario, para luego anotar en el expediente el número arrojado por el sistema, para posterior consulta.
9. El usuario recibe comprobante de solicitud de factibilidad como prueba de trámite.
10. Al mismo tiempo, planificación comercial recibe solicitud de factibilidad por OPEN, inspecciona y resuelve O/S en sistema.
11. Luego emite respuesta de factibilidad por sistema OPEN.
12. Atención al usuario recibe respuesta de que la factibilidad fue aprobada.
13. Seguidamente Solicitudes Técnicas revisa que el cliente esté listo para ser inspeccionado.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

14. Una vez ya listo para ser inspeccionado, Solicitudes Técnicas realiza el llenado de una planilla de Reporte de Inspección, para determinar los equipos y requerimientos generales que posee el cliente para poder ser energizado: (Ver Anexo N° 5).
15. Al contar con todos los requisitos necesarios, Solicitudes Técnicas deja un respaldo a el analista, que ya el cliente está listo para ser energizado.
16. Luego Solicitudes Técnicas coordina con el personal de línea y distribución, el día en que se puede hacer el corte al alimentador en donde se encuentra el cliente, para luego poder conectarlo a la red.
17. Una vez energizado el cliente, se realiza un Acta de Comienzo de Energía Eléctrica, en donde se especifican los elementos que fueron utilizados para realizar la medición, incluyendo el factor multiplicador, calculado con la ecuación $FM = RTP \times RTC$. En donde, $FM =$ Factor Multiplicador, $RTP =$ Relación de Transformación de Potencial, $RTC =$ Relación de Transformación de Corriente: (Ver Anexo N° 1).
18. Seguidamente, se verifica en pantalla que las lecturas empiecen en cero.
19. Se realizan y firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, a los 14 días (14), haciendo la entrega de un ejemplar al representante del usuario.
20. Posteriormente, el analista carga la Planilla en el sistema Open para llevar un control y para que se empiecen a cargar las lecturas.

➤ **Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía.**

En el proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía, intervienen dos (2) casos:

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

- **Caso N° 1:** Que la medición se haya dañado (TC y TP) fallando), ya que en este caso es Bipacada y el cliente solicita su normalización. Para el desarrollo de este proceso, se llevan a cabo los siguientes pasos:
 1. El Cliente o el Centro de Servicio (Lectores Notificadores) se comunica con Atención al Usuario para informar que su equipo está fallando.
 2. Seguidamente, Atención al Usuario se comunica con el Departamento de Línea de Distribución.
 3. Posteriormente, Líneas de Distribución se comunica con la Coordinación de Solicitudes Técnicas para los dos trabajar en conjunto.
 4. Luego, se coordina con el personal de línea, el corte del alimentador en donde se encuentra el cliente, ya que ellos son los responsables de la conexión a nivel primario de los TC y TP.
 5. Después, el personal de Solicitudes Técnicas verifica la conexión y el cableado del nivel secundario hasta el nivel de energía.
 6. Inmediatamente, realizan el llenado de una Planilla de Acta de Cambio de equipamiento de medición de energía, el cual incluye los equipos deshabilitados y los equipos instalados que posee el cliente: (Ver Anexo N° 2).
 7. Se da a firmar al Usuario dos (2) ejemplares, uno queda de soporte para el cliente y el otro ejemplar para control de los técnicos y analistas. Lo cual el documento no modifica tarifas vigentes las cuales están fijadas en el respectivo contrato de suministro.
 8. Por último, se tomaran en consideración las lecturas al momento de energizar nuevamente el contador de energía.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

- **Caso N° 2:** Por Cambio de Tecnología del Contador de Energía, motivado a que la mayoría de los contadores son electromecánicos y no registran los cuatro (4) parámetros que normalmente se toman como lectura (KVA, KWH, KW, KVARH).

En este caso, solo participa el personal de Solicitudes Técnicas, ya que no hace falta realizar corte en el alimentador. Para el desarrollo de este proceso, se llevan a cabo los siguientes pasos:

1. El Cliente o el Centro de Servicio (Lectores Notificadores) se comunica con Atención al Usuario para que realicen un Cambio del Contador de Energía.
2. Atención al Usuario se comunica con la Coordinación de Solicitudes Técnicas.
3. Luego Solicitudes Técnicas se dirigen al punto de suministro del cliente y proceden a seccionar las tensiones.
4. Inmediatamente, cortocircuitan y seccionan las corrientes. Esto lo realizan a nivel de bornera.
5. Seguidamente, proceden a sustituir el contador de energía.
6. Posteriormente, normalizan las tensiones y corrientes a nivel de bornera.
7. Verifican que las lecturas inicialmente sean en cero.
8. Concluyen con la firma, dos (2) ejemplares del Acta de Cambio de Equipamiento de Medición de Energía en presencia del cliente, uno queda de soporte para el cliente y el otro ejemplar para control de los técnicos y analistas. Lo cual el documento no modifica tarifas vigentes las cuales están fijadas en el respectivo contrato de suministro: (Ver Anexo N° 2).

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

➤ **Fiscalización de Nuevos Usuarios.**

1. A nivel de Subcomisionaduría se hace la Solicitud de Fiscalización.
2. En atención al requerimiento, actúa la Coordinación de Solicitudes Técnicas.
3. Luego, el personal de Solicitudes Técnicas utiliza el equipo patrón MT 320 para realizar la verificación del contador de energía a intervenir.
4. Seguidamente, realizan el llenado de la Planilla de Inspección Técnica (IEV Inspección de Suministro), los cuales estos datos son obtenidos del equipo patrón: (Ver Anexo N° 8).

➤ **Mantenimiento de sistema de medición de energía.**

El Mantenimiento de sistema de medición de energía, es realizado Anualmente por los técnicos de Solicitudes Técnicas y en conjunto con el Departamento de SAMME y Resolución de Anómalos, establecido legalmente en el contrato de cada cliente. Este mantenimiento lo realizan de la siguiente manera:

1. Solicitudes técnicas contacta al cliente para informar que se realizará el mantenimiento de su contador de energía.
2. Luego el cliente comunica a solicitudes técnicas la fecha y la hora en la cual pueden realizar el servicio.
3. Una vez establecida la fecha, los técnicos se dirigen a realizar el mantenimiento en presencia del cliente.
4. Posteriormente, realizan el llenado de un acta, como constancia de la prestación de servicio.
5. Se llenan dos (2) ejemplares, uno para el cliente y otro para los técnicos.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

6. Seguidamente, solicitudes técnicas entrega soporte al Departamento de SAMME y Resolución de Anómalos para introducir la información en sistema.
7. El departamento de SAMME y Resolución de Anómalos realiza modificaciones, seguimiento, y programa el próximo mantenimiento de sistema de medición de energía del cliente.

➤ **Reclamos por parte del usuario.**

1. El Cliente entrega al analista de Atención al Usuario una comunicación de Reclamo.
2. El analista verifica que dicha comunicación sea un reclamo técnico o en su defecto un reclamo administrativo.
3. Luego entra al Sistema Open y carga el Reclamo en el NIC del Cliente.
4. Seguidamente, crea una Orden de Servicio por inspección del punto de suministro.
5. Inmediatamente, Atención al Usuario envía un correo electrónico al Coordinador de Solicitudes Técnicas y a su vez una copia al analista de dicha coordinación, con el reclamo digitalizado y la solicitud de inspección para retomas de lecturas, datos del contador y condiciones del punto de suministro.
6. Posteriormente, el Coordinador de Solicitudes Técnicas programa la inspección del cliente y envía a los técnicos a realizar la inspección.
7. Seguidamente, los técnicos se dirigen a sitio o a las instalaciones del cliente, para desarrollar la inspección y realizar el llenado de formato de inspección de punto de suministro de reclamo (dos (2) ejemplares): (Ver Anexo N°4).
8. Luego, entregan una copia al cliente como soporte de inspección y el otro ejemplar al analista de solicitudes técnicas para que resuelva la orden de servicio en Sistema Open.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

9. El analista de Solicitudes técnicas, cierra orden de servicio en Sistema Open y envía evidencia de orden resuelta, al analista de Atención al Usuario.
10. Atención al Usuario, analiza la inspección y resuelve reclamo.
11. Por último, el analista de Solicitudes Técnicas guarda en carpeta de Control de inspección el formato.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Flujograma de Proceso de Incorporación a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.

FLUJOGRAMA: Proceso

PROCESO: Incorporación de nuevos usuarios para suministro eléctrico.

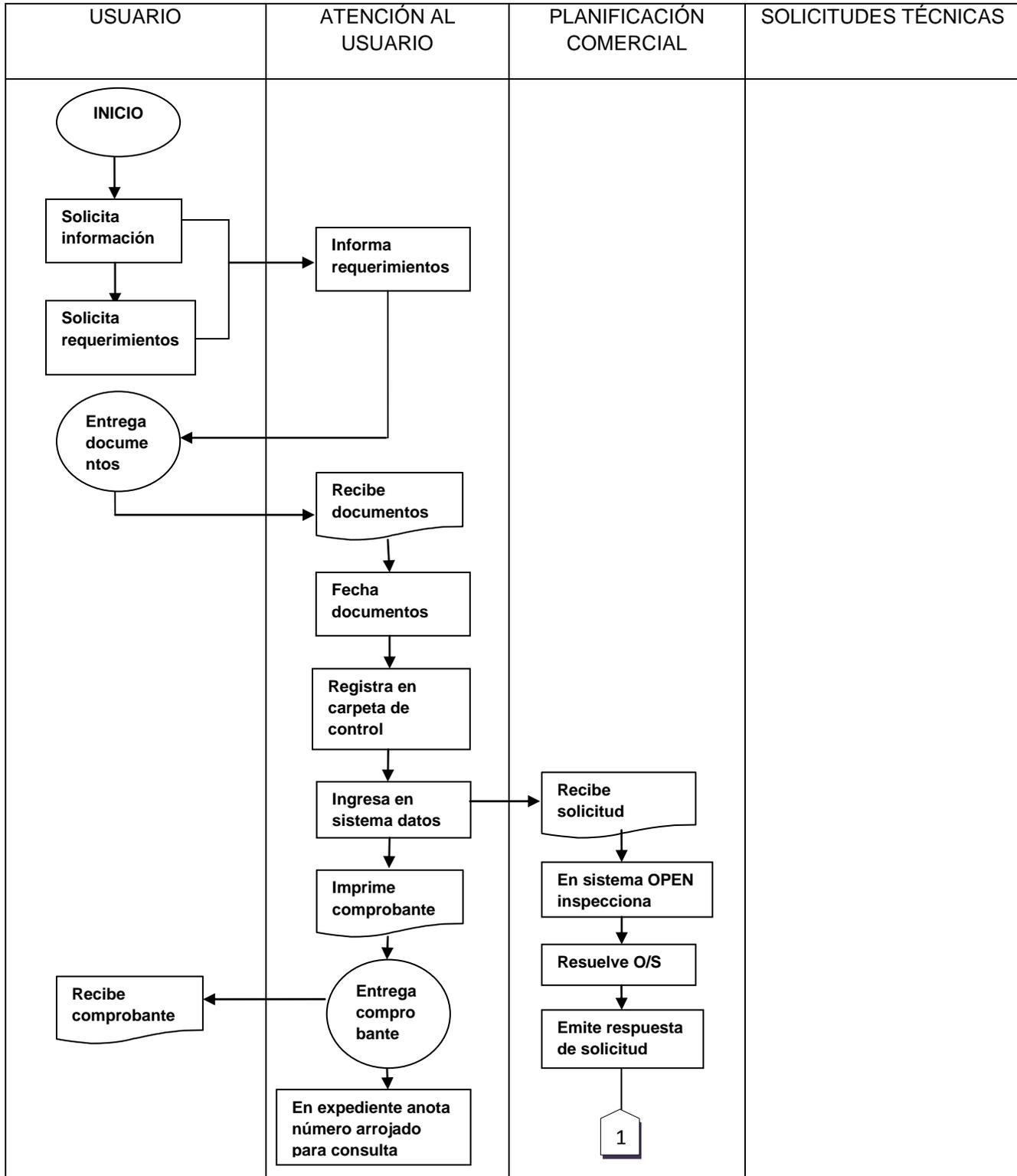
FECHA: 18/01/12

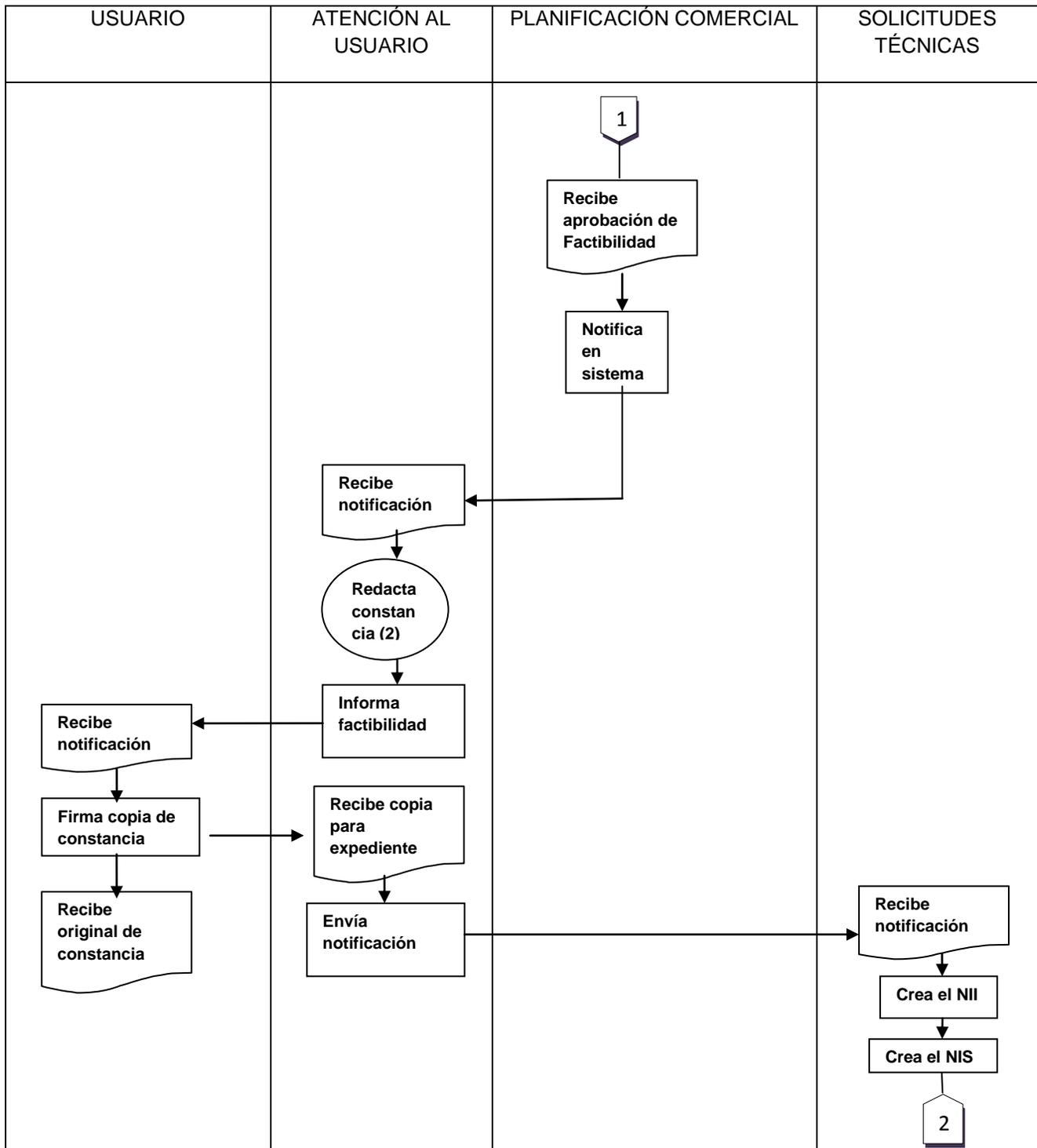
INICIO: Liberación de la Solicitud de servicio

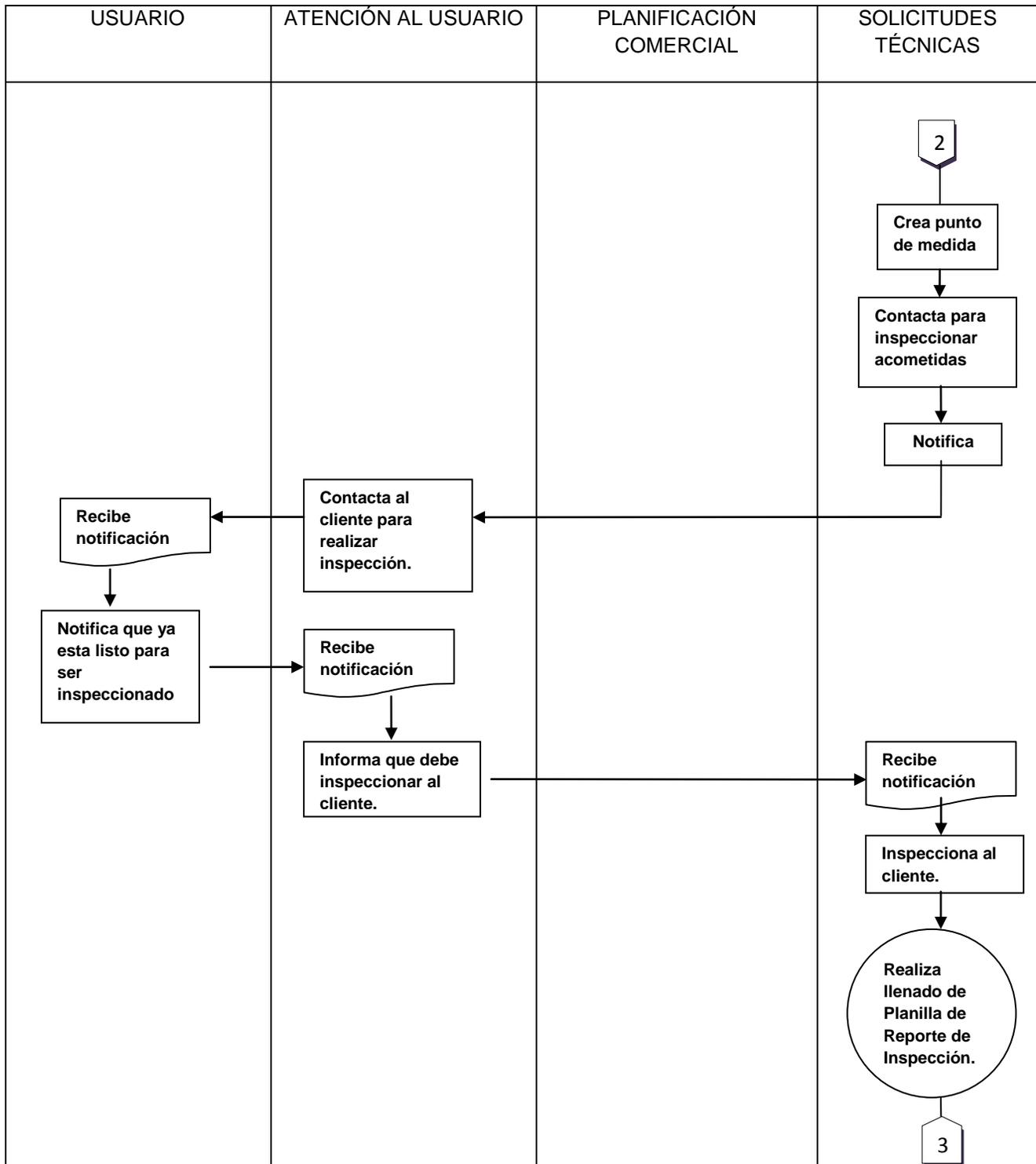
SEGUIMIENTO: Al usuario

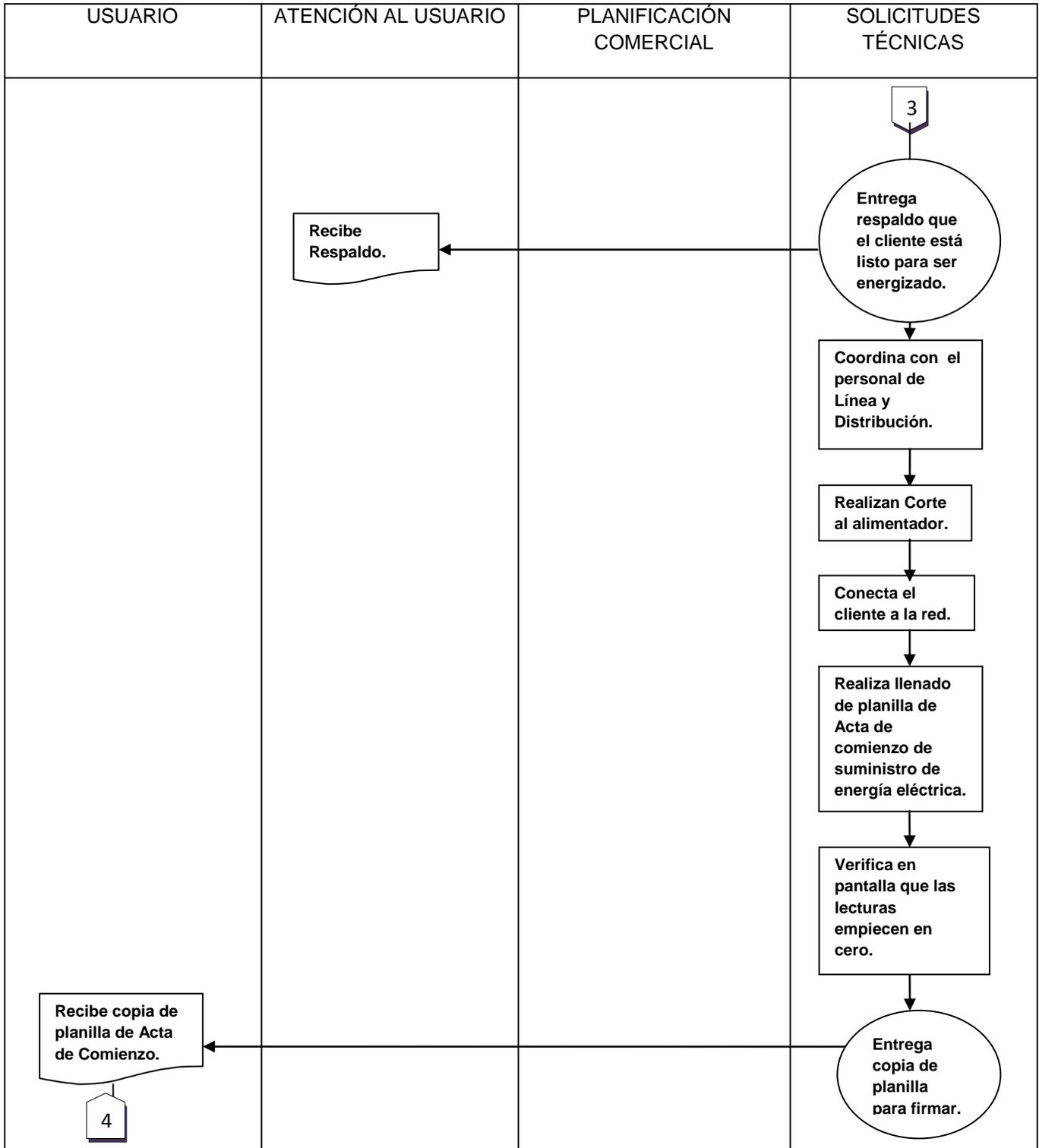
PROCESO: Actual

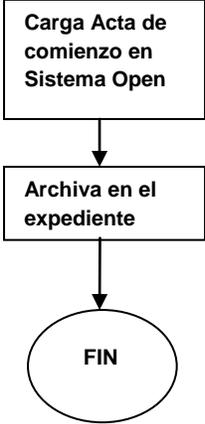
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------









USUARIO	ATENCIÓN AL USUARIO	PLANIFICACIÓN COMERCIAL	SOLICITUDES TÉCNICAS
 <p>4 Firma Acta de Comienzo de energía.</p>	 <p>Carga Acta de comienzo en Sistema Open Archiva en el expediente FIN</p>		

Resumen de las Operaciones.

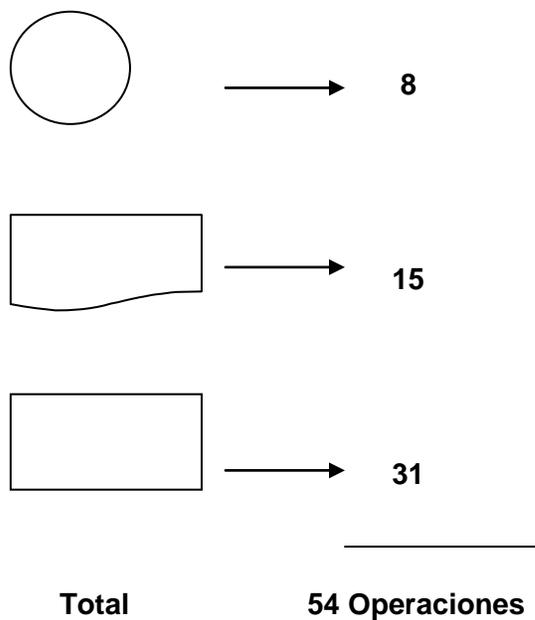


Figura N° 3: Flujograma de Proceso de Incorporación a Nuevos usuarios para suministro eléctrico.

Fuente: Elaboración Propia

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Flujograma de Proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía.

FLUJOGRAMA: Proceso

PROCESO: Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía.

FECHA: 18/01/12

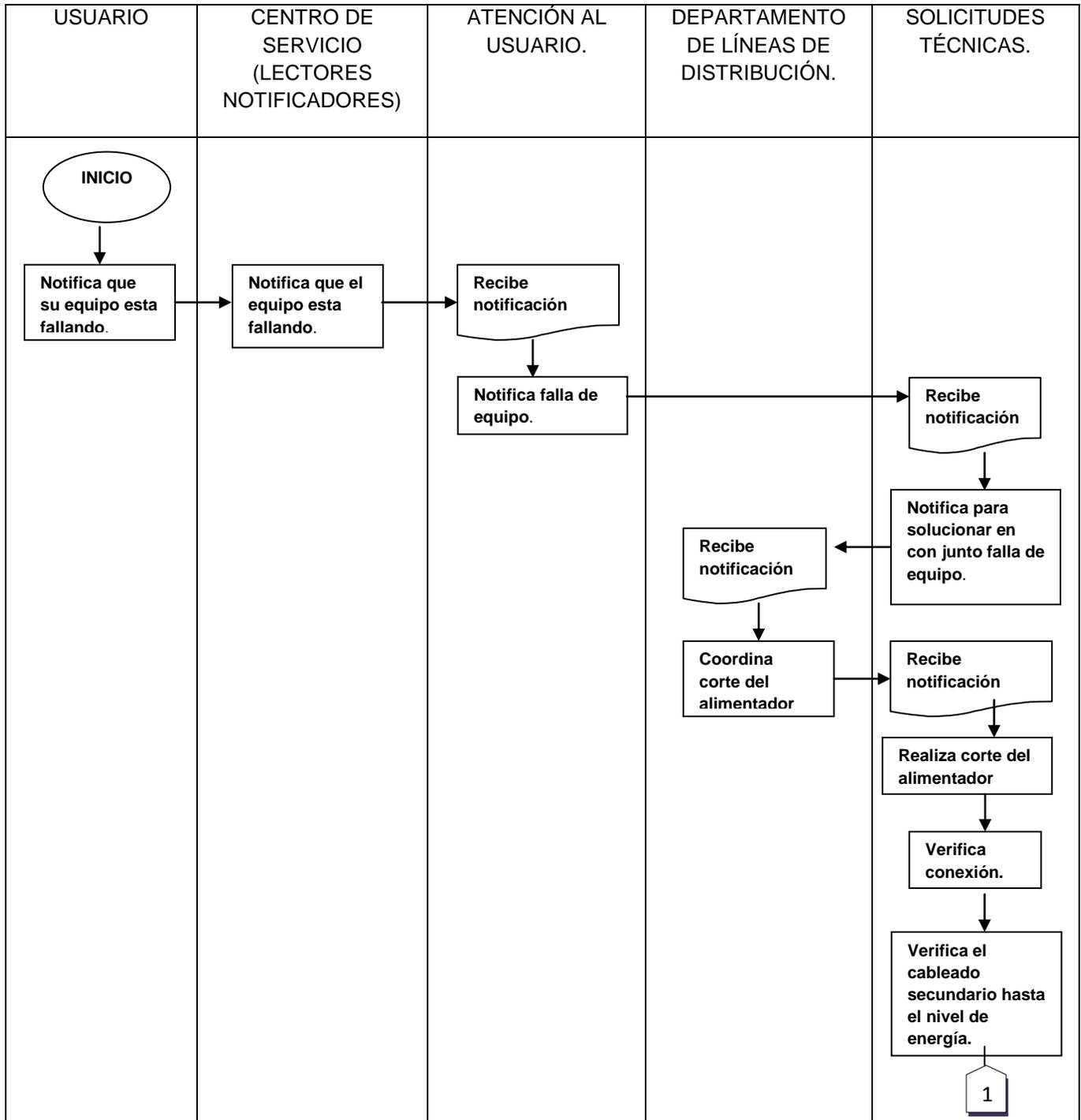
INICIO: Liberación de la Solicitud de servicio

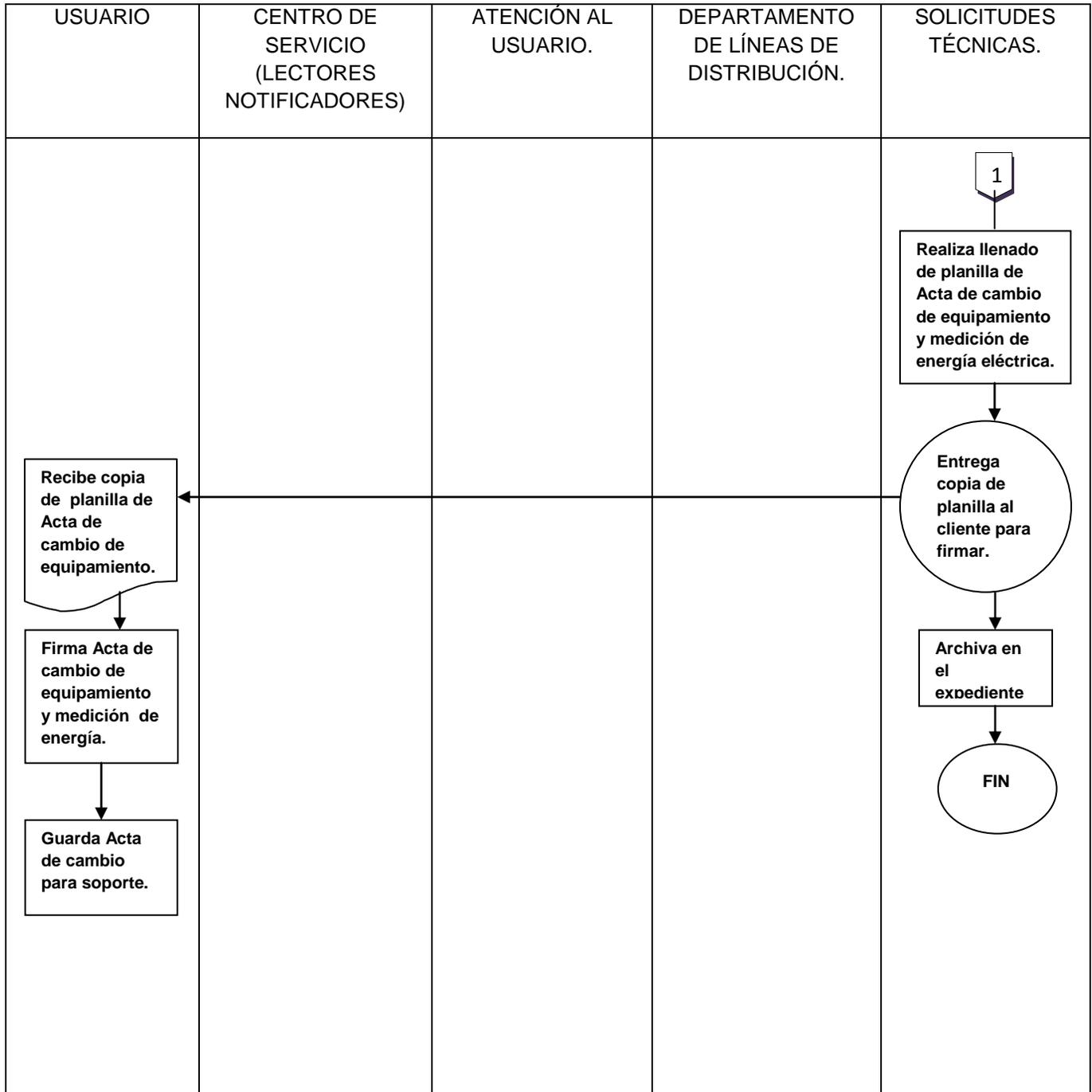
SEGUIMIENTO: Al usuario

PROCESO: Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

Caso N° 1: Cuando la medición se haya dañado (TC y TP) o en su defecto este fallando.





Resumen de las Operaciones.

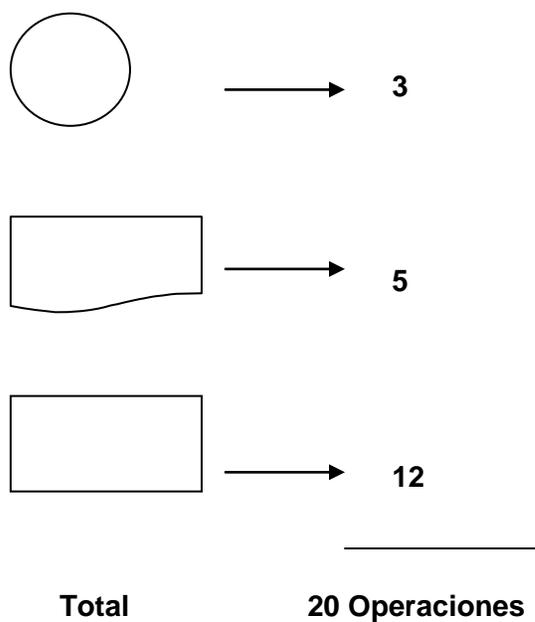
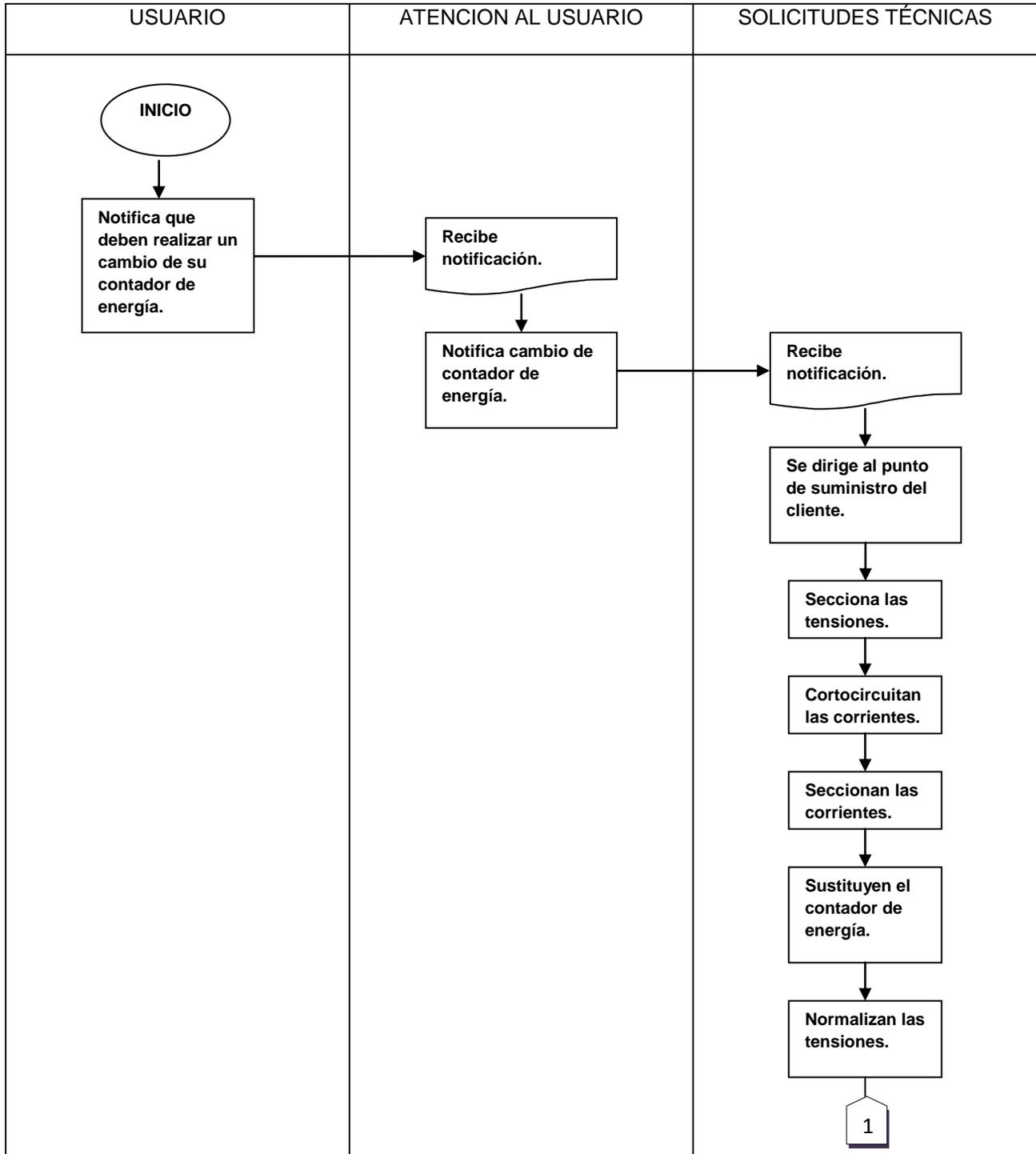


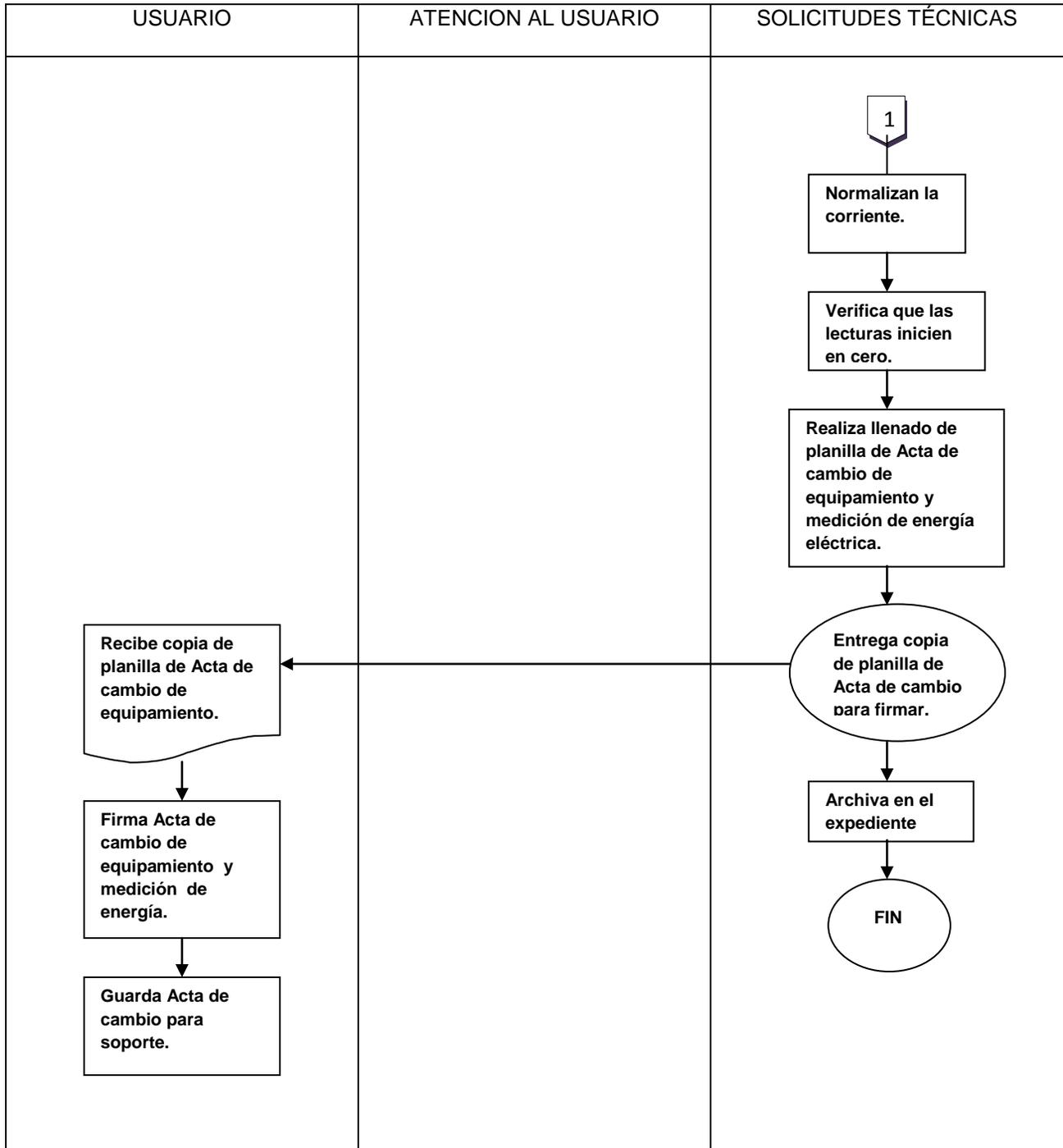
Figura N° 4: Flujograma de Proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía (Caso N° 1).

Fuente: Elaboración Propia

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

Caso N° 2: Por Cambio de Tecnología del Contador de Energía.





Resumen de las Operaciones.

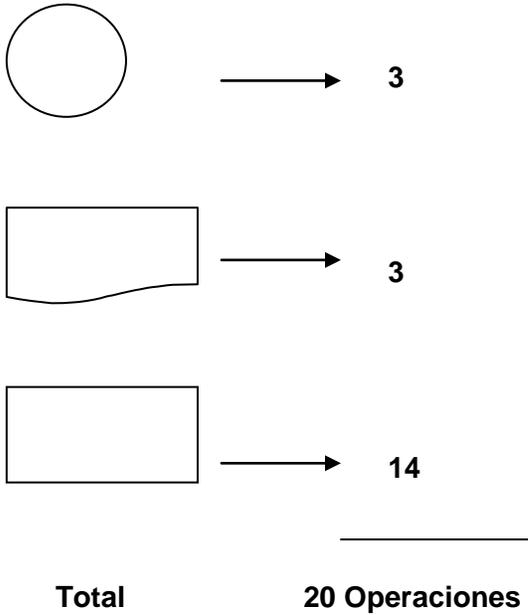


Figura N° 5: Flujograma de Proceso de Instalación y Cambio de Equipamiento de Medición de Energía (Caso N° 2).

Fuente: Elaboración Propia

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Flujograma de Proceso de Fiscalización de Nuevos Usuarios.

FLUJOGRAMA: Proceso

PROCESO: Fiscalización de Nuevos Usuarios.

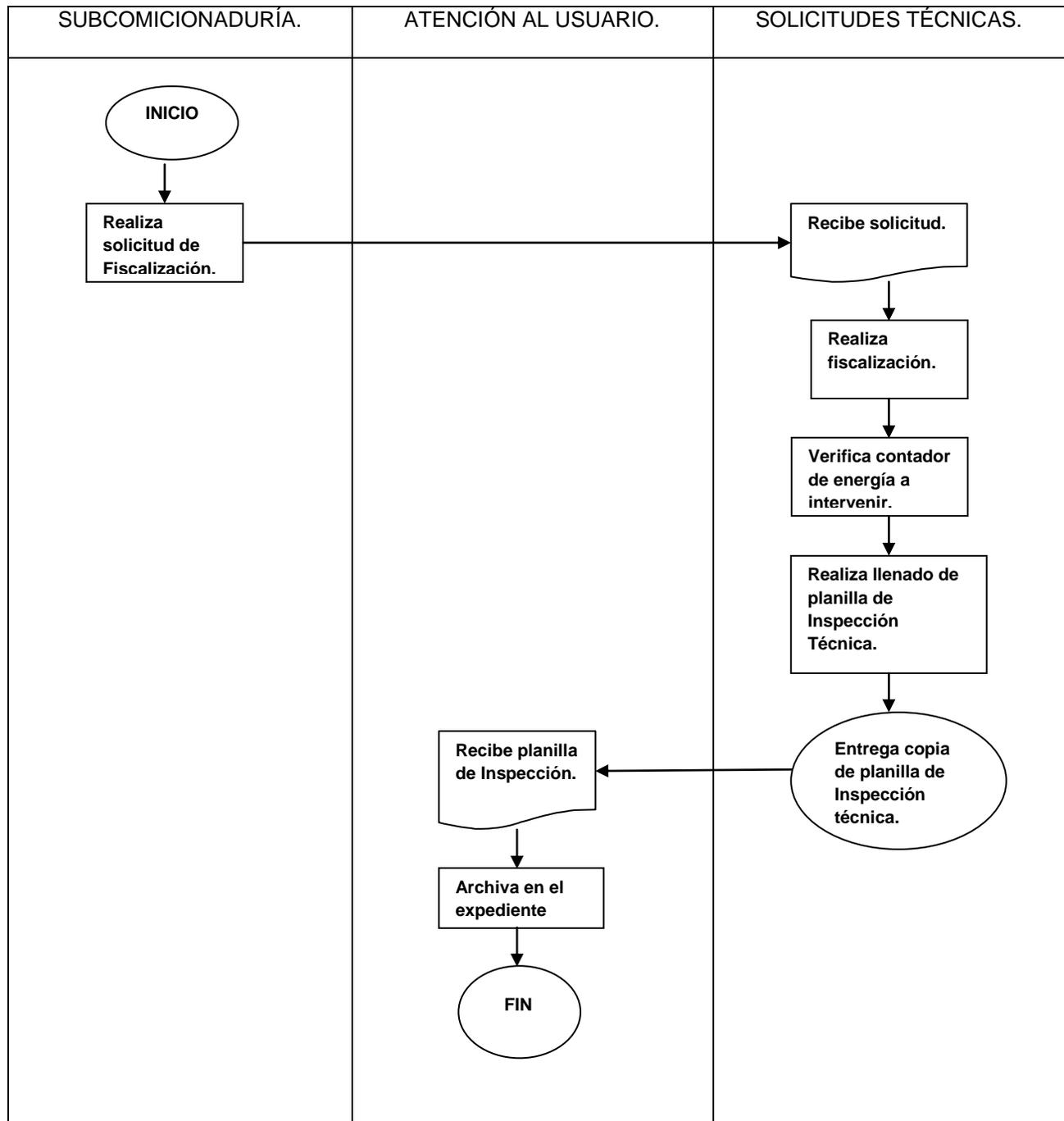
FECHA: 18/01/12

INICIO: Liberación de la Solicitud de servicio

SEGUIMIENTO: Al usuario

PROCESO: Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------



Resumen de las Operaciones.

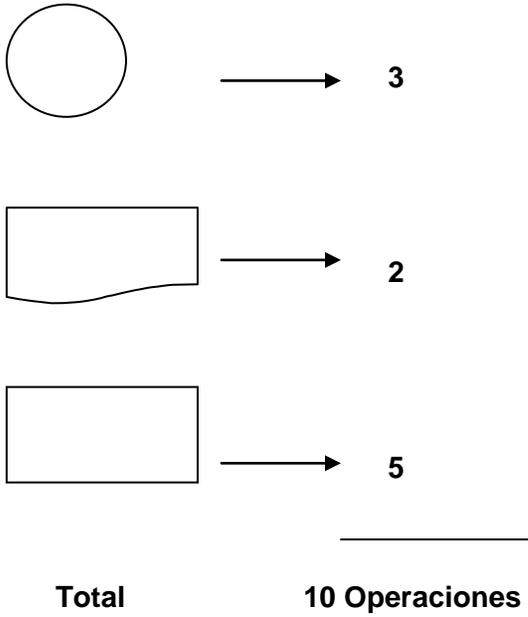


Figura N° 6: Flujograma de Proceso de Fiscalización de Nuevos Usuarios.

Fuente: Elaboración Propia

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES
TÉCNICAS.**

**Flujograma de Proceso de Mantenimiento de Sistema de Medición de
Energía.**

FLUJOGRAMA: Proceso

PROCESO: Mantenimiento de Sistema de Medición de energía.

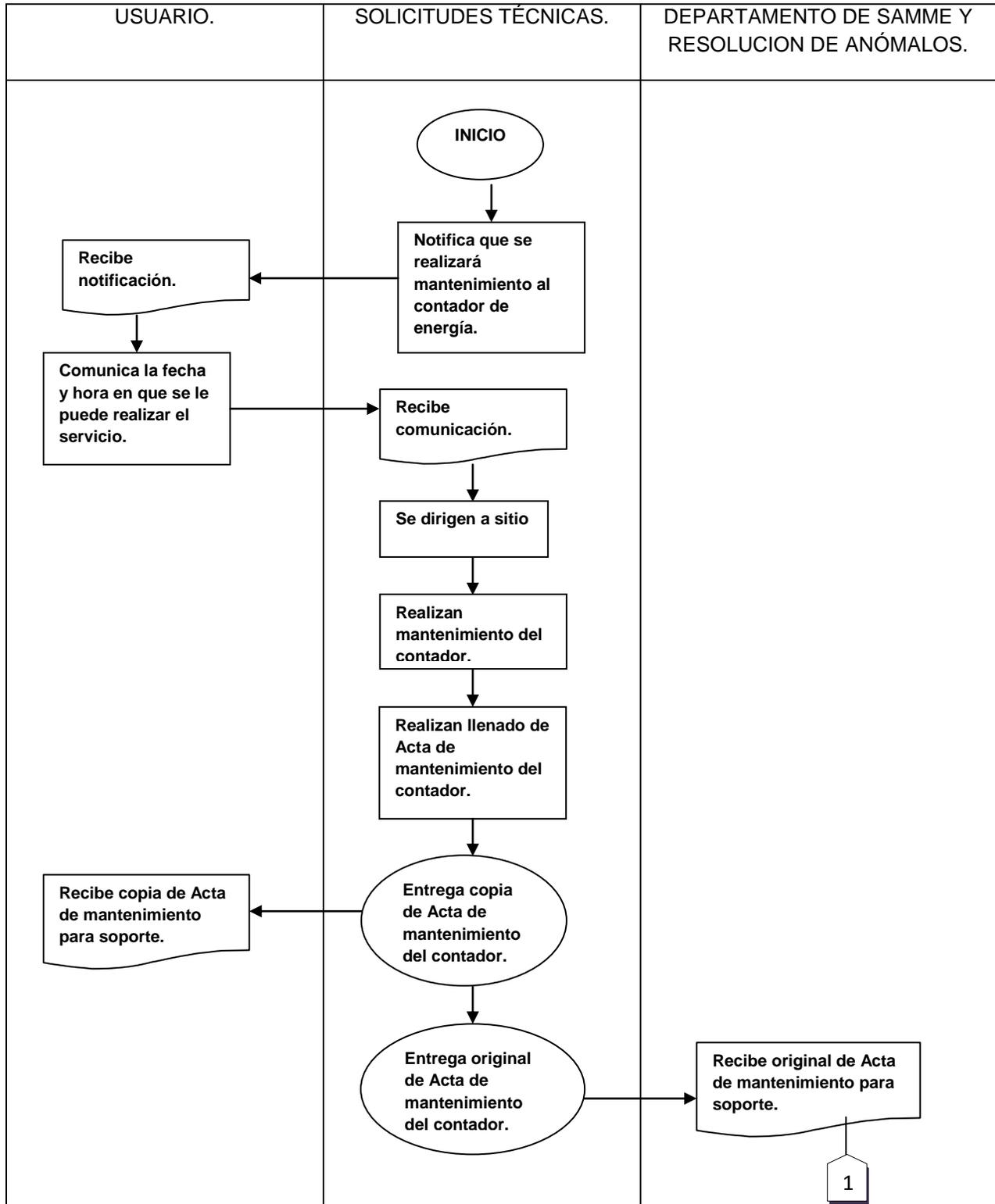
FECHA: 18/01/12

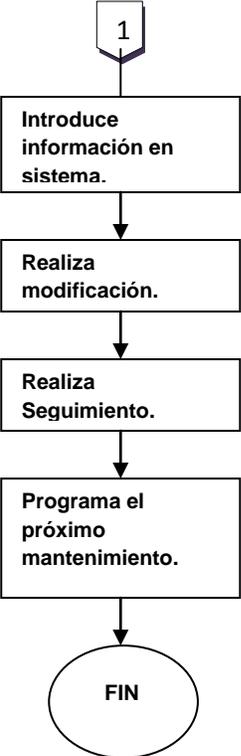
INICIO: Liberación de la Solicitud de servicio

SEGUIMIENTO: Al usuario

PROCESO: Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------



USUARIO.	SOLICITUDES TÉCNICAS.	DEPARTAMENTO DE SAMME Y RESOLUCION DE ANÓMALOS.
		 <pre> graph TD Start([1]) --> A[Introduce información en sistema.] A --> B[Realiza modificación.] B --> C[Realiza Seguimiento.] C --> D[Programa el próximo mantenimiento.] D --> End((FIN)) </pre>

Resumen de las Operaciones.

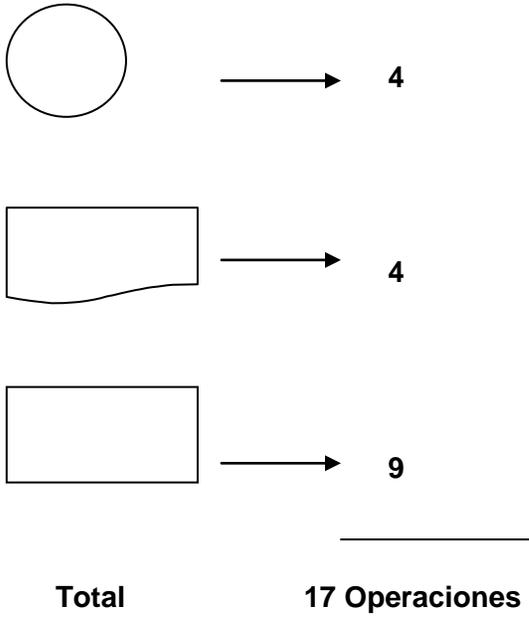


Figura N° 7: Flujograma de Proceso de Mantenimiento de sistema de medición de energía.

Fuente: Elaboración Propia

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS.

Flujograma de Proceso de Reclamo por parte del Usuario.

FLUJOGRAMA: Proceso

PROCESO: Reclamo por parte del Usuario.

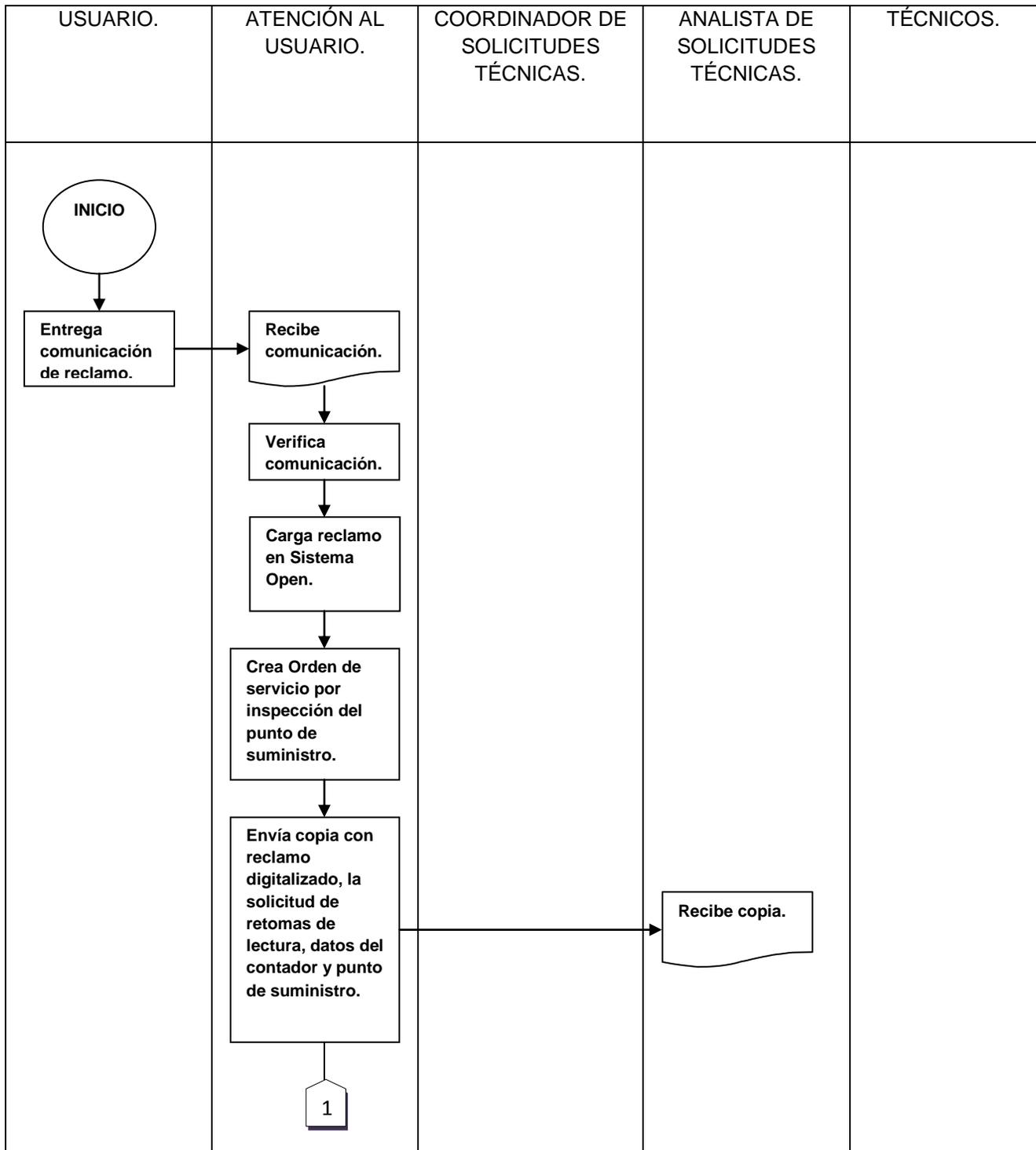
FECHA: 18/01/12

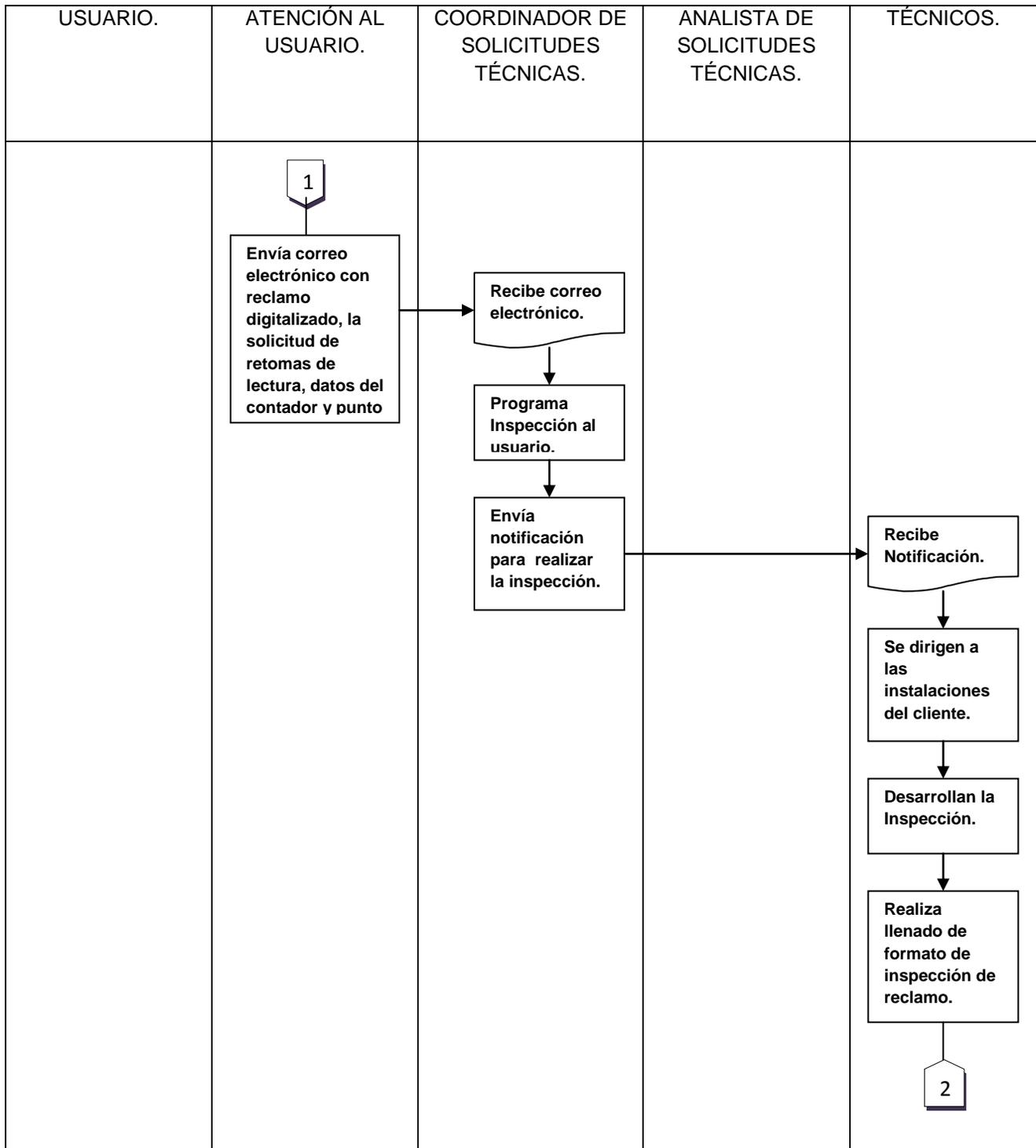
INICIO: Liberación de la Solicitud de servicio

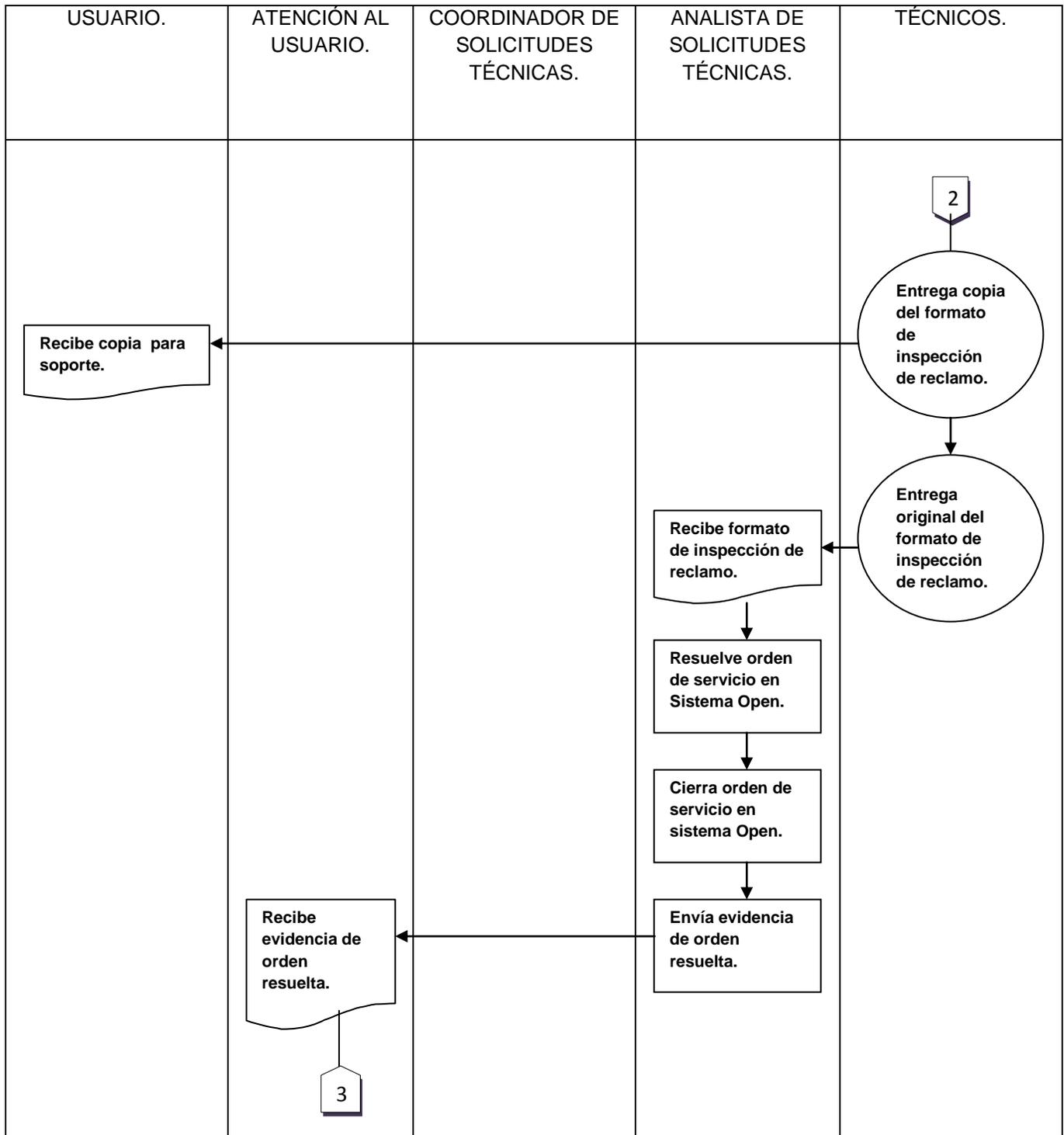
SEGUIMIENTO: Al usuario

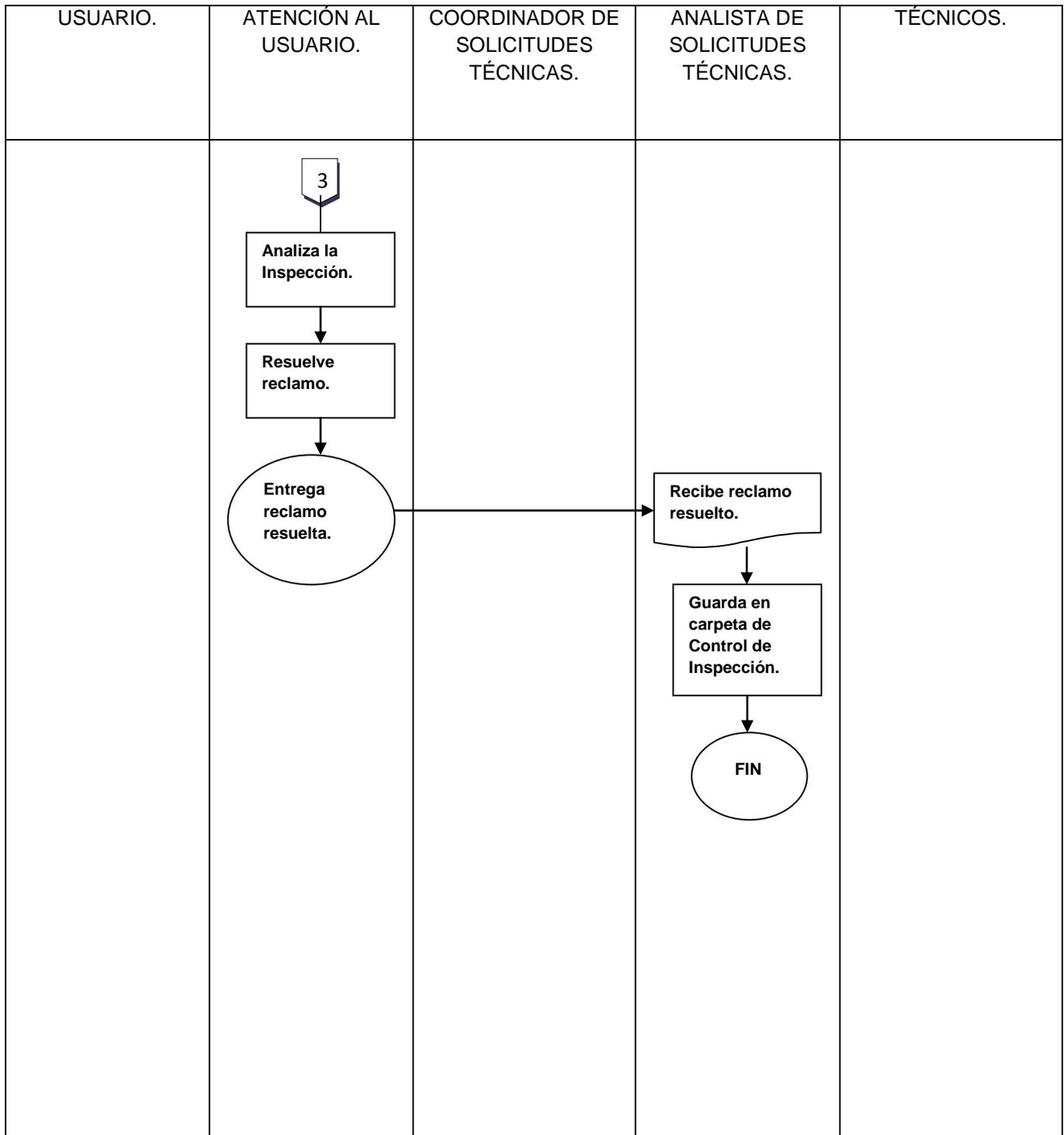
PROCESO: Actual

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------









Resumen de las Operaciones.

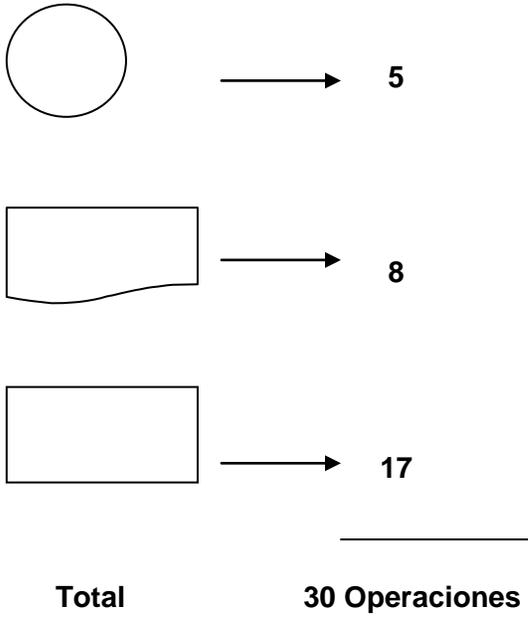


Figura N° 8: Flujograma de Proceso de Reclamos por parte del usuario.

Fuente: Elaboración Propia

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

6.2 Manual de Usuarios para el Manejo del Sistema Open SGC.



MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO COMO: CAMBIO DE CONTADOR AVERIADO, INSPECCIÓN DEL PUNTO DE SUMINISTRO E INSPECCIÓN DE ANOMALÍAS (LECTURAS – FACTURACIÓN).



OPERATIVA COMERCIAL

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

ORDENES DE SERVICIO.

Una orden de servicio es toda acción que implique el traslado de cuadrillas al terreno para resolver algún problema técnico relacionado con el ciclo comercial de la Empresa. Los responsables de la ejecución de las órdenes de servicio con los Centros Técnicos.

Las Órdenes de Servicio pueden crearse de dos formas diferentes: Automáticamente (autogeneración) o manualmente.

- **Autogeneración:** Automáticamente, como consecuencia de procesos en línea o batch de los otros módulos del sistema que requieren que se ejecute determinada acción sobre un contador o servicio. En algunos casos se generan al detectar anomalías para forzar la ejecución de determinadas acciones comerciales en los servicios o contador de los usuarios. También puede ser producto de una campaña, entendiendo la misma por un conjunto de acciones sistemáticas de la misma naturaleza a realizar en un determinado período de tiempo.
- **Generación Manual:** Este proceso permite dar de alta una orden de servicio para un suministro como consecuencia de las gestiones realizadas con usuarios, inspecciones, anomalías, etc. Sobre una orden de servicio generada, se establece una fecha estimada de resolución, y si el tipo de orden es asignable a contratistas se responsabiliza de su ejecución a una de ellas. La asignación de las órdenes de servicio puede generarse en forma individual o masiva, es decir, para una o para todas las órdenes que se hayan seleccionado.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

Los estados por los que puede atravesar una Orden de Servicio son los siguientes:

- Generada.
- Anulada.
- En tratamiento.
- Pendiente de Resolución por el Usuario.
- Resuelta.

Los principales objetivos del módulo Órdenes de Servicio son, la resolución de los problemas en forma ágil y eficaz y el Seguimiento y control exhaustivo de los trabajos de terreno.

Para alcanzar el primer objetivo, el sistema nos brinda la posibilidad de indicarle como reaccionar frente a determinadas situaciones, por lo que tendremos ordenes de servicios generados automáticamente por los distintos módulos del sistema que conlleven la resolución del problema. De la misma forma, en el momento de detectar alguna anomalía el operador podrá generar una orden de servicio estableciendo su fecha estimada de resolución y su prioridad, teniendo las respuestas en tiempo y forma previstos.

Para alcanzar el segundo objetivo, los centros técnicos deben editar diariamente, y preferiblemente a primera hora de la mañana las Órdenes de Servicio a ejecutar, a excepción de las órdenes de reconexión del suministro, ya que estas se editan en forma continua según se generen durante el día, respetando las prioridades de resolución (el procedimiento estará determinado por la política de la Empresa).

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

La resolución de las órdenes ha de ser ágil y eficaz. Inmediatamente después de editarse los impresos de las que deberían resolverse en el día, se reparten a las cuadrillas y a los contratistas, quienes deben proveerse del material que necesiten para resolver dichas órdenes.

El personal ejecutor del servicio, una vez resuelta la acción, completa detalladamente la documentación recibida y la devuelve junto con los equipos sobrantes o levantados (si los hubiese) para que pueda actualizarse la orden de servicio en el sistema.

En función de la acción tomada, las órdenes se actualizan en el sistema mediante un código de respuesta necesario para hacer el seguimiento estadístico de la efectividad de las salidas al terreno.

Será muy importante el desempeño del encargado del centro de Atención Técnica, no poniendo en tratamiento más órdenes que las que tenga capacidad de cumplir, haciendo una correcta selección de las órdenes evaluando fechas estimadas de resolución y prioridades.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

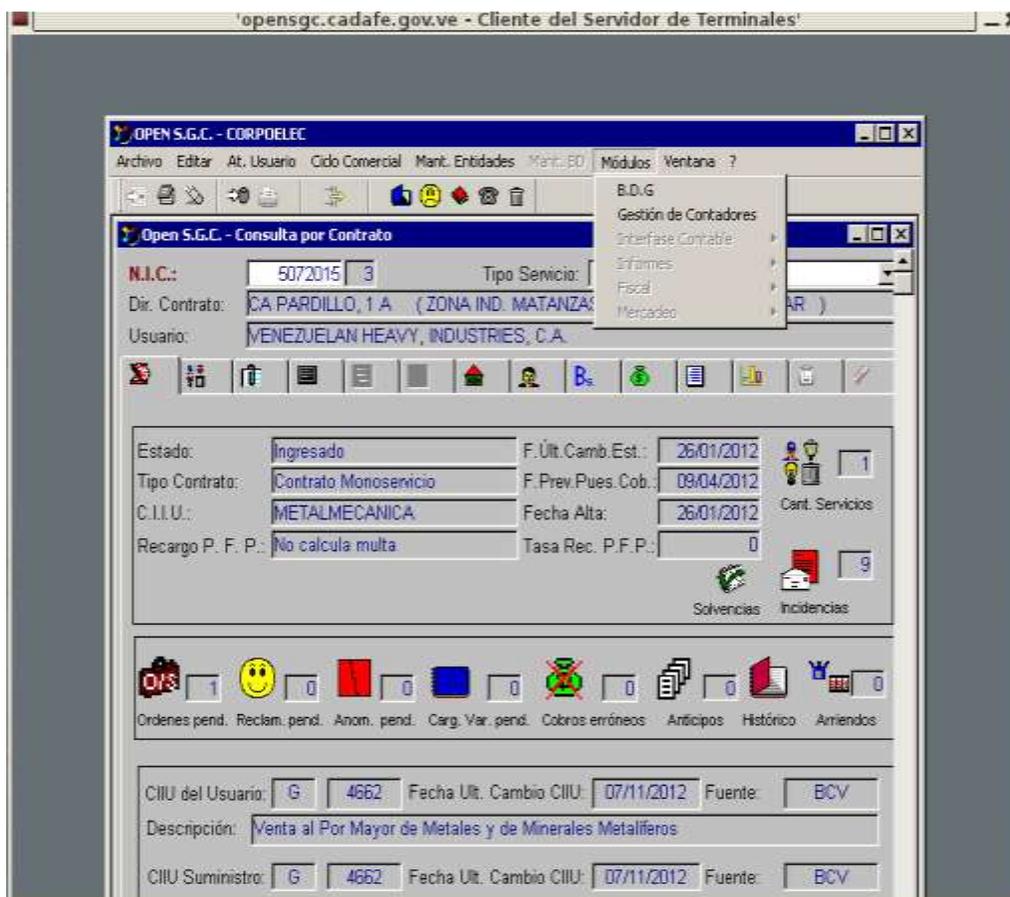
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

Tipo de Orden de Servicio (O/S): Cambio de Contador Averiado.

- **Paso N° 1:** Ingresar contador(es) a instalar en el almacén virtual del sistema Open SGC.

1.5 Ingrese a Open SGC.

1.6 Seleccione de la barra de título, la opción “Modulo”, y se desplegará un menú, luego seleccione la opción “Gestión de Contadores”.

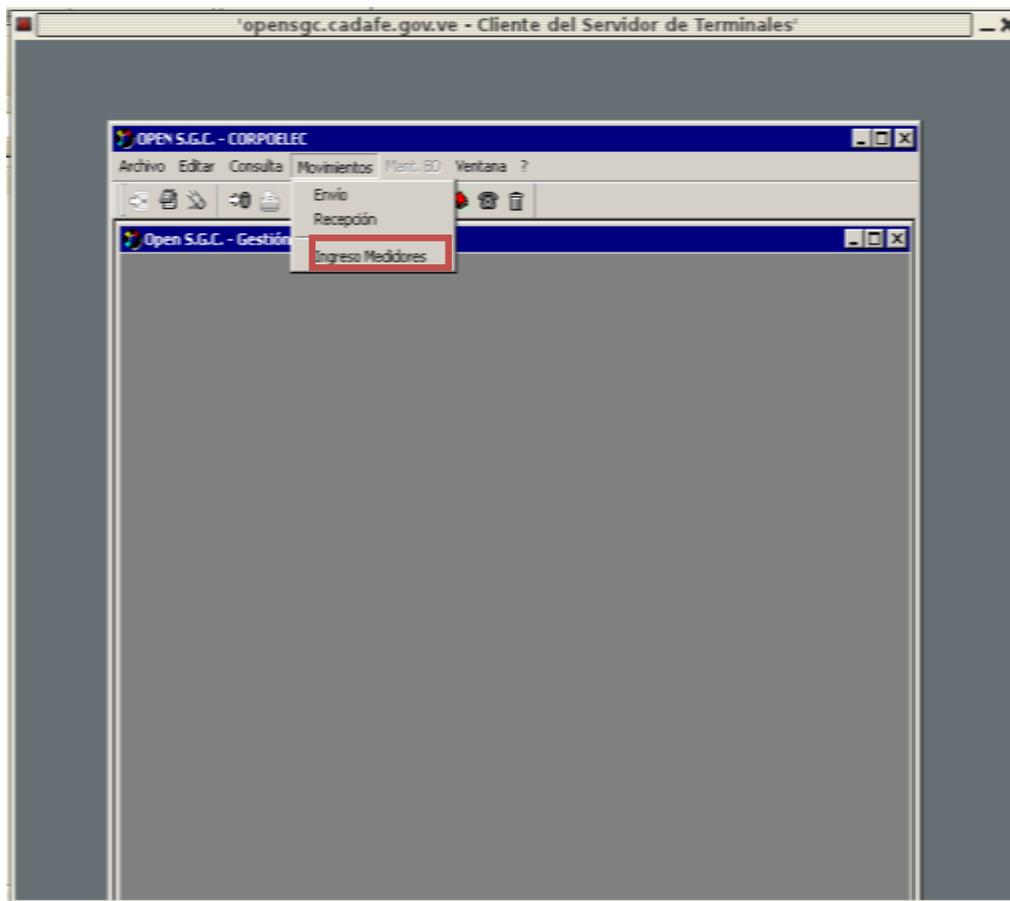


Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

1.7 Aparecerá en pantalla otra barra de título, seleccione la opción “Movimiento”, y se desplegará un submenú, tilde la opción “Ingreso de Medidores”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

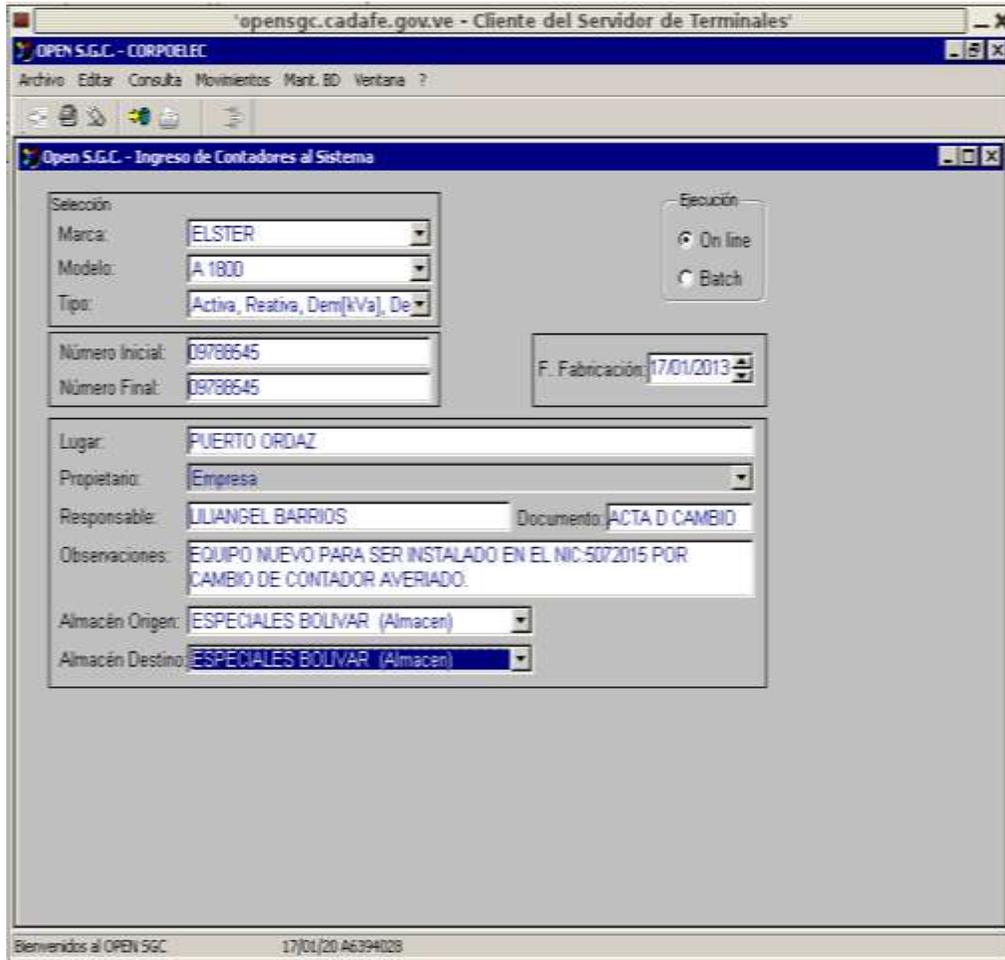
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

1.8 Seguidamente aparecerá una pantalla donde debemos ingresar los datos del contador y llene los siguientes campos:

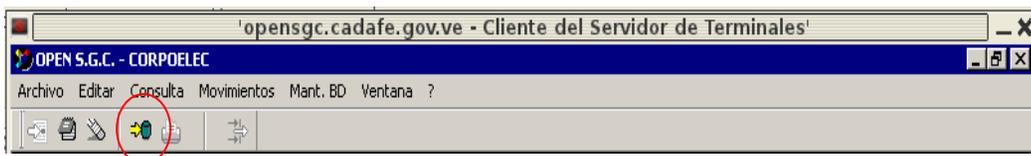
Marca	Ejemplo: Elster, Cewe, Siemens, Schlumberger, Landys.
Modelo	Ejemplo: A1800, A1500, A1200.
Tipo	Ejemplo: Seleccione la opción 8: "Activa, reactiva, Dem [Kva], Dem [Kw].
Número Inicial	Introduzca el serial de 1er Contador.
Número Final	Introduzca el serial del último contador. Nota: Si es solo un Contador en Número Inicial y Número Final es el mismo.
Lugar	Escriba Puerto Ordaz.
Responsable	Escriba el nombre y apellido de quien carga los datos del medidor (Usted).
Documento	Es el número de documento que hace referencia al acta de entrega o salida del almacén, de los contadores, constancia de entrega a solicitudes técnicas.
Observaciones	Coloque en este campo, si el contador es nuevo o repotenciado, u otro dato que sea importante.
Almacén de origen	Seleccione la opción "Especiales Bolívar" (Almacén).
Almacén Destino	Seleccione la opción "Especiales Bolívar" (Almacén).

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE
LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**



1.8.1 Ahora, de la barra de Título seleccione la opción “Grabar”.

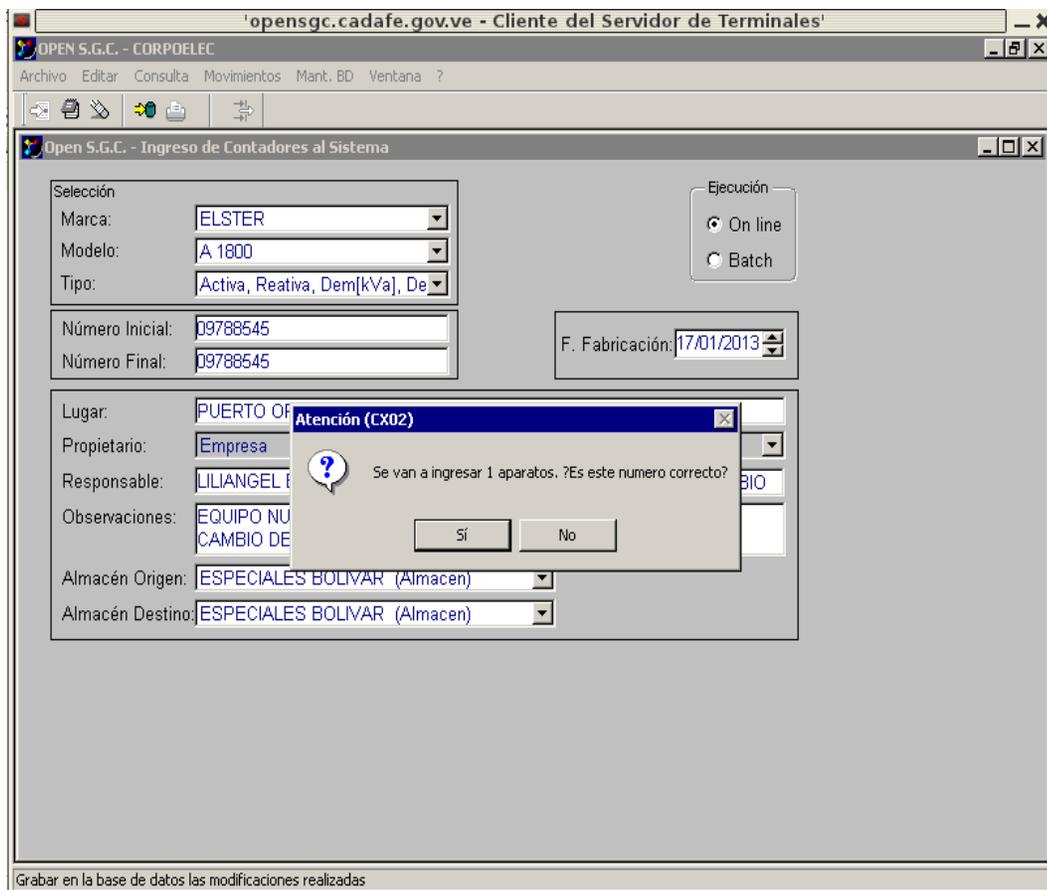


Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

1.8.2 Seguidamente, aparecerá una pantalla para confirmar la cantidad de contadores a ingresar.

1.8.3 Seleccione “Si”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

1.8.4 Automáticamente el sistema Open SGC, arrojará un número de lote que debe anotarse para tener un control. Por lo regular se anota en las planillas de cambio y equipamiento; así poder determinar de dónde proviene el equipo.

1.8.5 Una vez ingresado el contador al almacén virtual del sistema , debemos realizar el cambio de estado del contador, con la finalidad de que el sistema nos permita sacarlo del almacén virtual efectivamente, y luego poder instalarlo en el NIC (Número de Identificación del Contrato) del usuario.

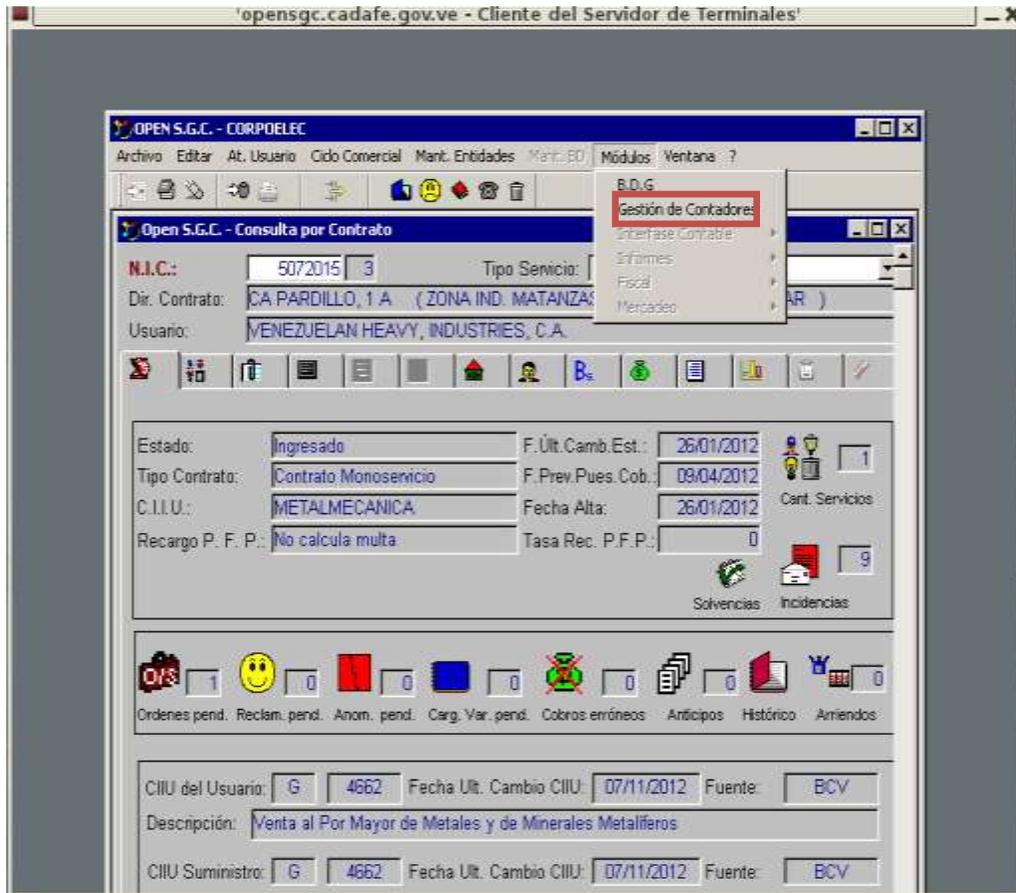
- **Paso N° 2:** Cambiar el estado del contador en sistema. Se debe cambiar el estado del contador en Open, de nuevo – a para instalación.

2.1 Ingrese a (Módulos).

2.2 Seleccione gestión de contadores, y aparecerá la ventana “Open SGC – Gestión de contadores”.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

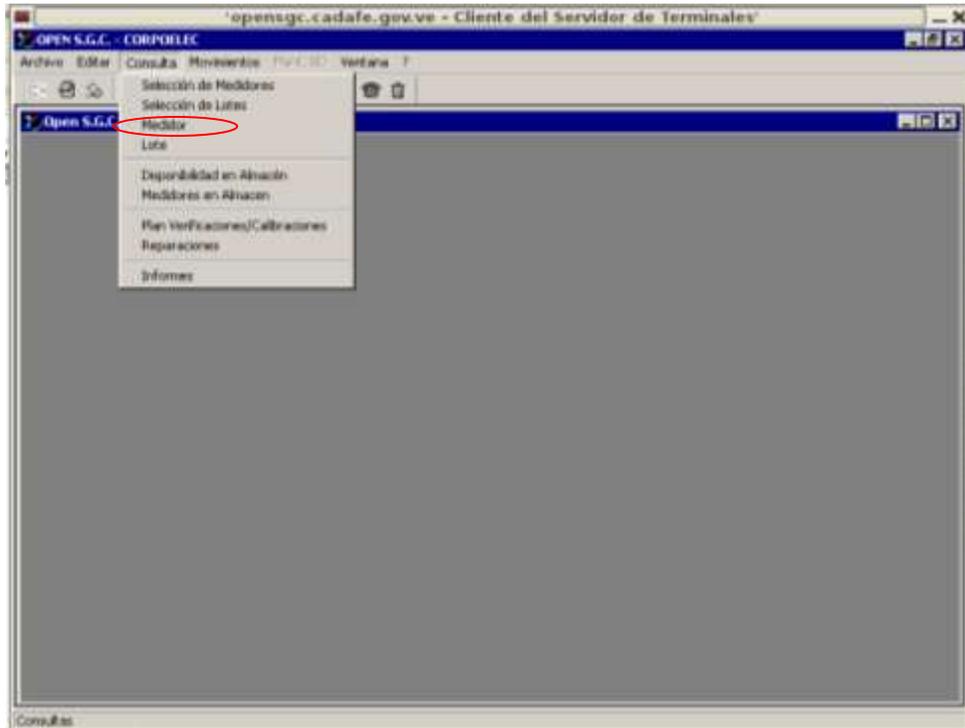
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

2.3 Despliegue el menú, tilde en consulta y seleccione “Medidor”.

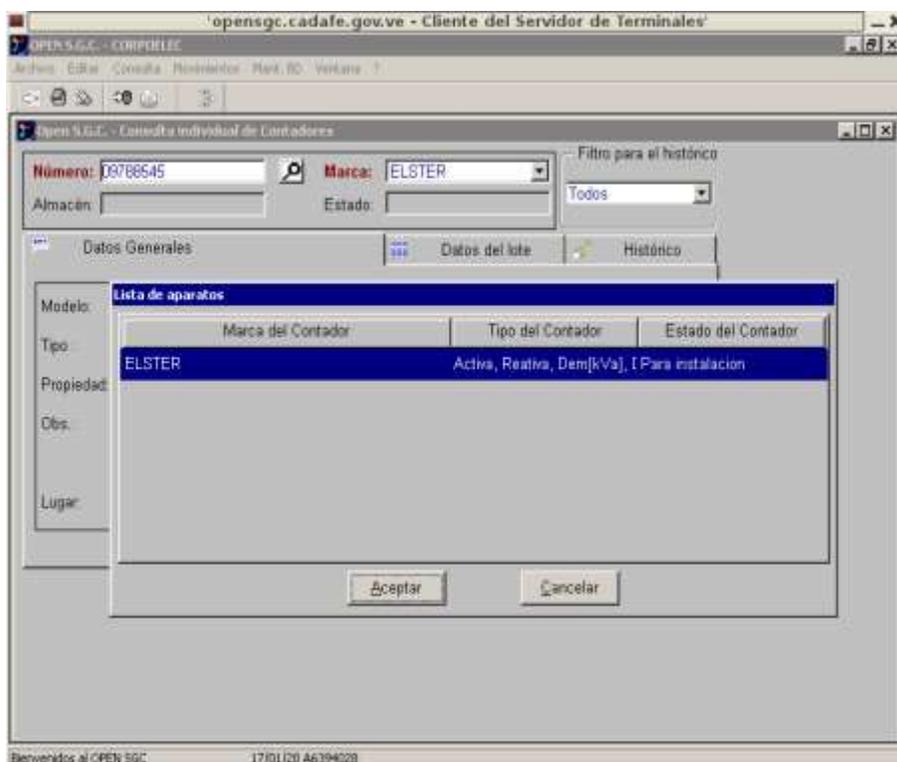


2.4 Luego, aparecerá la ventana “Open SGC – Consulta individual de contadores”.

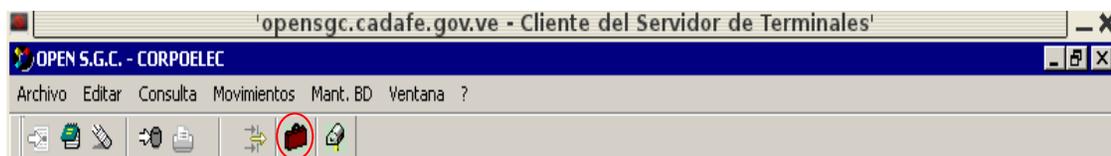
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

2.5 En el campo “Número” introduzca el serial del contador y en el campo “Marca” introduzca la marca del equipo y pulse “Seleccionar” y aparecerá el contador”.



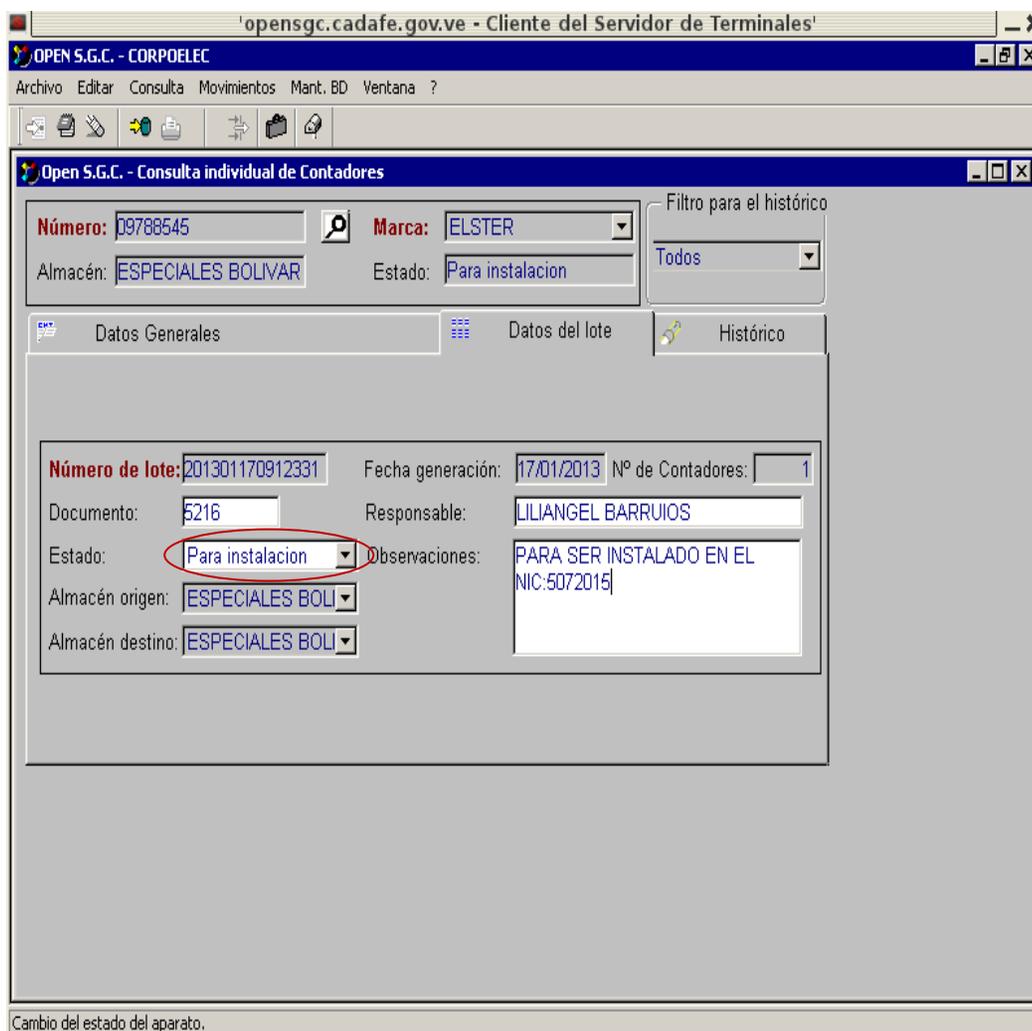
2.6 Se activará el icono del maletín “Cambiar estado”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

2.7 Seleccione “Cambiar estado” aparecerá otra ventana donde se activarán los campos:



Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

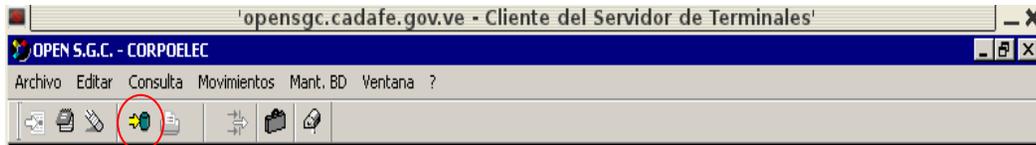
2.7.1 Documento: Colocar el Número de acta de entrega del contador a ser instalado.

2.7.2 Estado: Seleccione para instalación.

2.7.3 Responsable: Nombre de quien cambia el estado de equipo

2.7.4 Observaciones: Para ser instalada en el NIC: XXXXX.

2.7.5 Seleccione de la barra de título “Grabar”



➤ **Paso N° 3:** Generación en sistema de la Orden de Servicio (O/S), cambio de contador averiado.

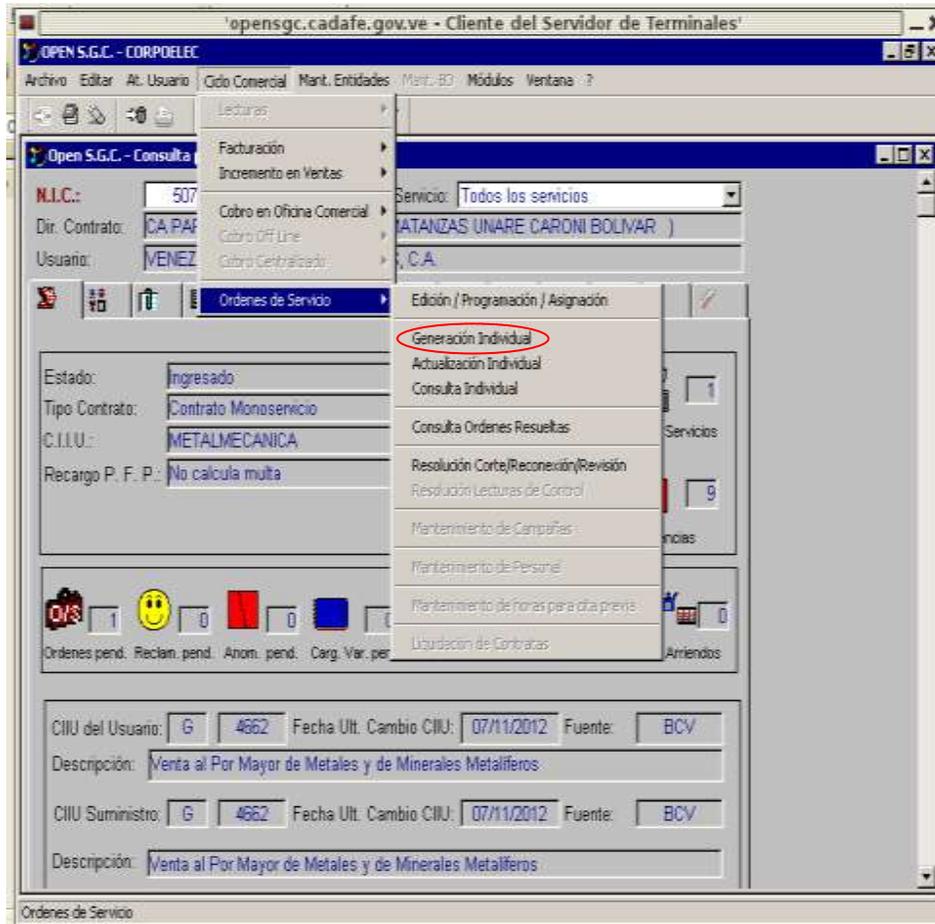
3.1 Ingrese a Open SGC.

3.2 En la barra de Título, seleccione “Ciclo Comercial”.

3.3 Se selecciona la opción “Ciclo Comercial”, luego Ordenes de Servicio y por último se tilda en Generación individual.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.



3.4 Seguidamente, aparecerá otra pantalla con el campo en blanco “NIC” (Número de identificación del contrato) en blanco, escriba el NIC del usuario y luego presione “Enter”.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

3.5 Posteriormente, se habilitaran los siguientes campos:

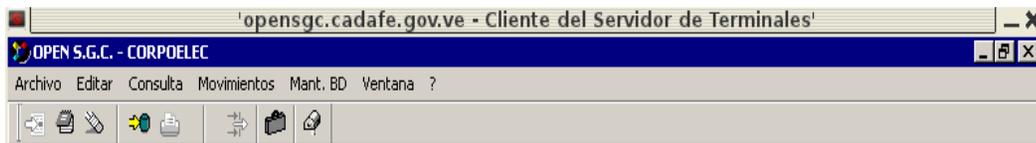
3.5.1 Tipo de O/S: Seleccione la opción 4, “Cambio de Contador averiado”.

3.5.2 Responsable: Tilde “Sin Asignar”.

3.5.3 Usuario Contacto: Escriba Solicitudes Técnicas (Interno).

3.5.4 Descripción de tareas: Escriba el motivo por el que se está generando la O/S. Ejemplo: Cambio de contador porque el equipo actual lee “X” parámetros y se requieren 4. O ejemplo: Cuando los datos de un contador (en sitio) son diferentes a los datos del contador instalado en Open, se coloca lo siguiente: “Cambio administrativo de contador por error en migración o error de transcripción del serial (lo que aplique).

3.5.5 Seleccione “Grabar”.



3.5.6 Aparecerá un mensaje “Confirmar Operación”.

3.5.7 Seleccione “Aceptar”.

3.5.8 Automáticamente, se colocarán los campos en gris y el sistema generará un mensaje con la O/S (Número), y el centro técnico al que pertenece por su ubicación. Este número debe ser anotado para control.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

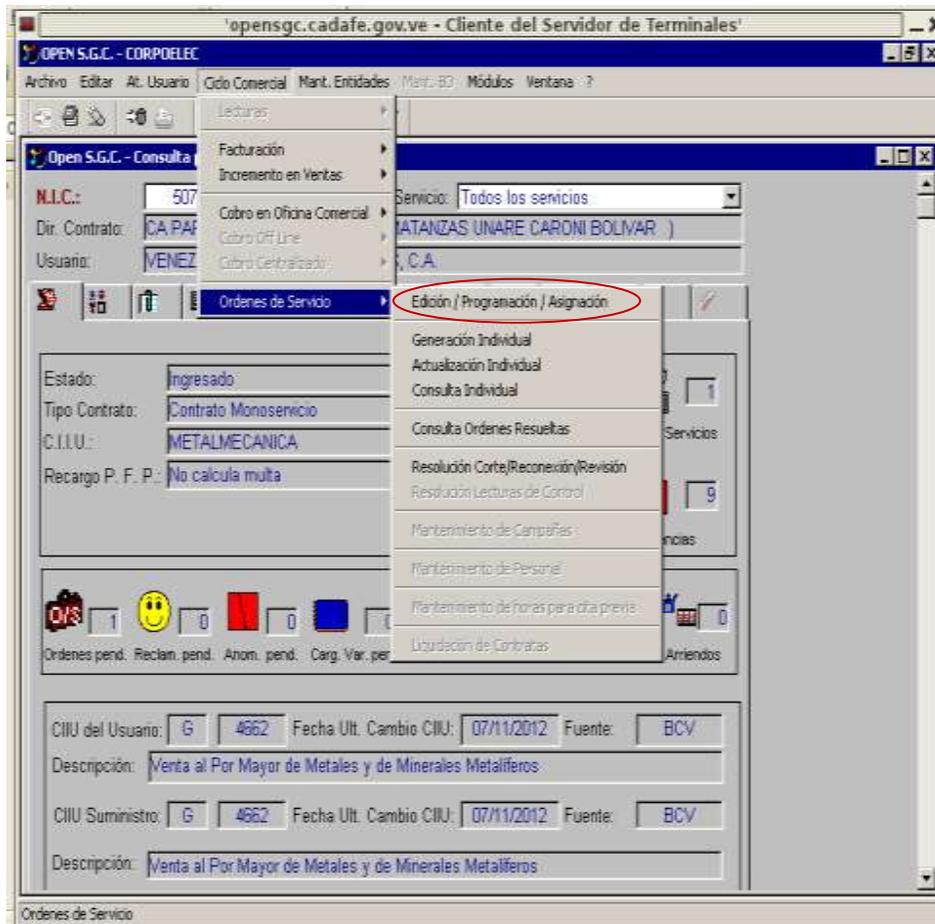
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

➤ **Paso N° 4:** Colocar una O/S en tratamiento (Aplica a todas las O/S).

4.1 Ingrese a Open.

4.2 Seleccione el menú “Barra de título” la opción “Ciclo comercial”, y luego tildar en Ordenes de servicio.

4.3 Se desplegará un submenú, seleccione la opción “Edición/Programación/Asignación, y luego tildar “Enter”.



Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

4.4 Aparecerá una pantalla “Open SGC”, seleccionar en Ordenes de Servicio. En donde se habilitarán los campos:

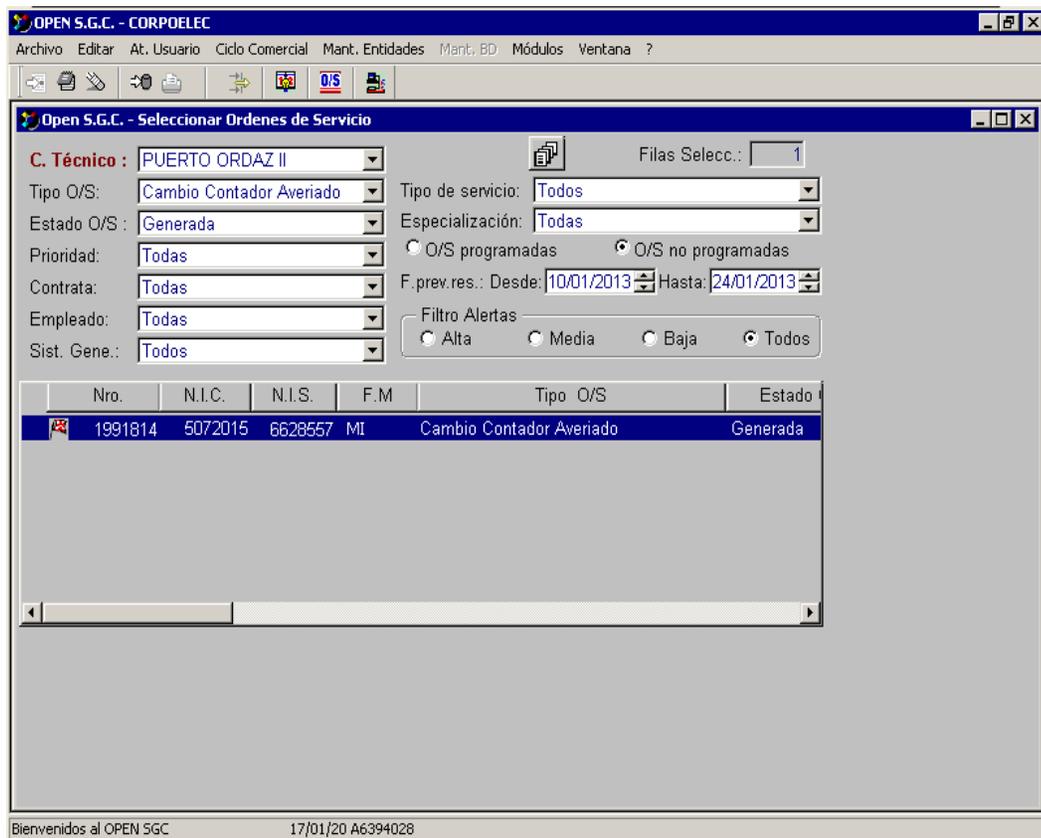
4.4.1 Centro técnico: Seleccionar el centro técnico del usuario.

4.4.2 Tipo de O/S: Seleccione la correspondiente.

4.4.3 Estado de la O/S: Seleccione la opción “Generada”.

4.4.4 Tilde O/S programadas o O/S no programadas y haga click en “Enter”. Aparecerá la lista de todas las O/S generadas.

4.4.5 Busque el número de O/S y tildela, se colocara en azul.



OPEN S.G.C. - CORPOELEC

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

Open S.G.C. - Seleccionar Ordenes de Servicio

C. Técnico : PUERTO ORDAZ II Filas Seleccionadas: 1

Tipo O/S: Cambio Contador Averiado Tipo de servicio: Todos

Estado O/S: Generada Especialización: Todas

Prioridad: Todas O/S programadas O/S no programadas

Contrata: Todas F. prev. res.: Desde: 10/01/2013 Hasta: 24/01/2013

Empleado: Todas Filtro Alertas: Alta Media Baja Todos

Sist. Gene.: Todos

Nro.	N.I.C.	N.I.S.	F.M	Tipo O/S	Estado
1991814	5072015	6628557	MI	Cambio Contador Averiado	Generada

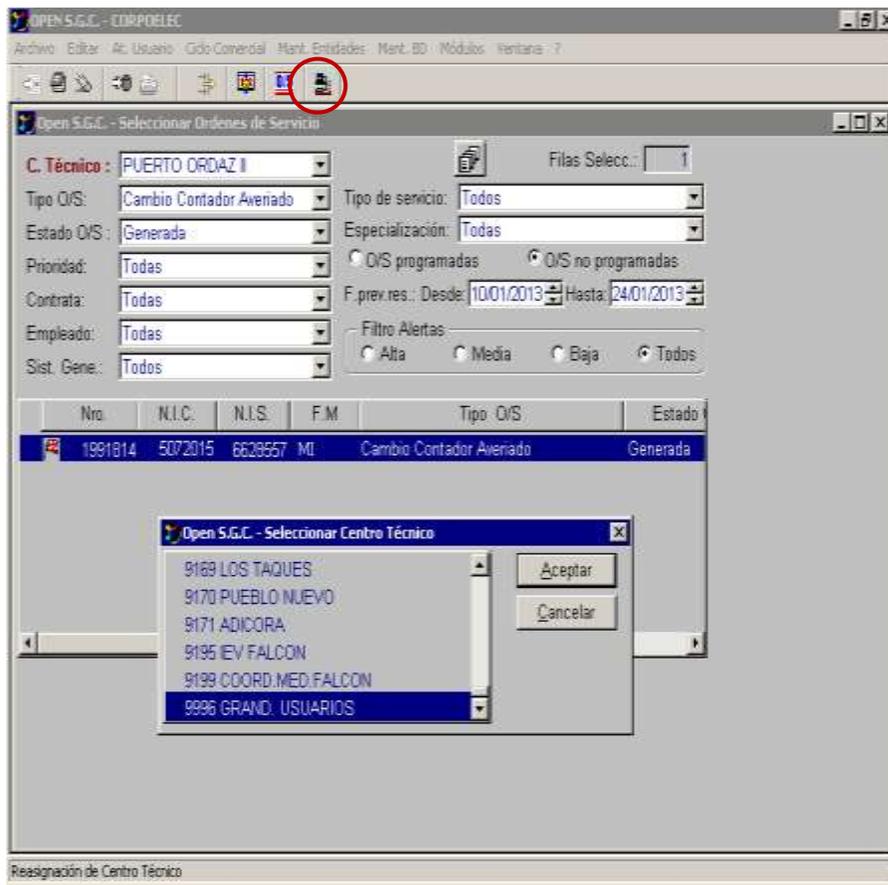
Bienvenidos al OPEN SGC 17/01/20 A6394028

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

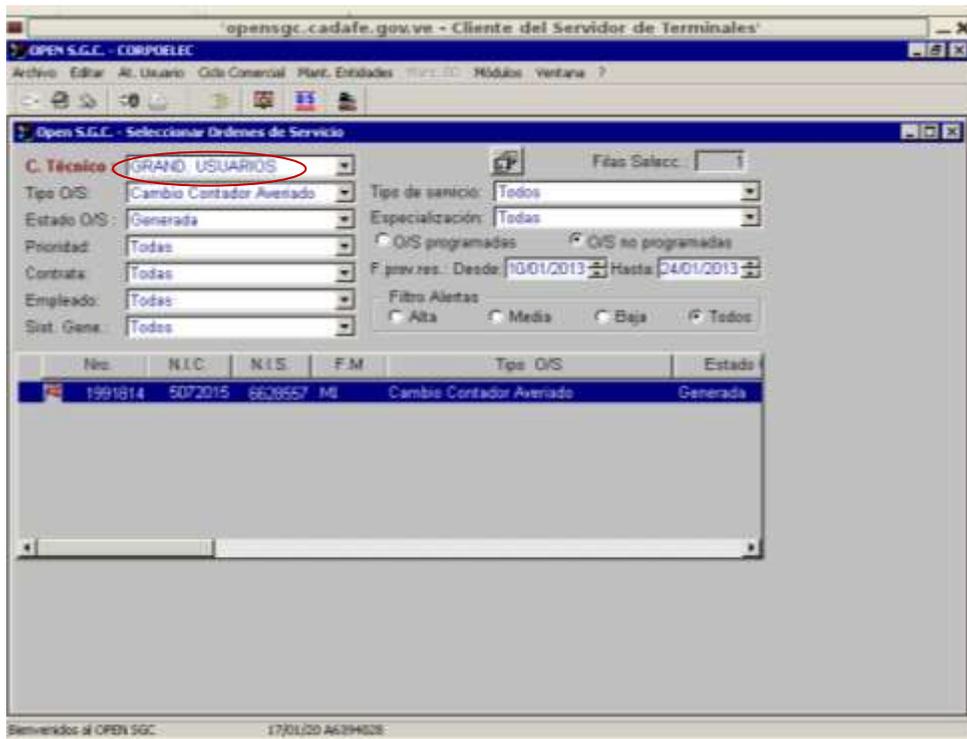
4.4.6 Se procede a redireccionar la orden de servicio al Centro Técnico 9996 (Grandes Usuarios), seleccionando en color azul la orden de servicio y tildando del menú la opción que esta en la barra de título “Redireccionar Centro Técnico”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

4.4.7 Cambiamos en el campo “Centro Técnico” y seleccionamos “Grandes Usuarios Código 9996”, presione “Aceptar”, con la finalidad de que aparezca la orden redireccionada en este centro y la O/S desaparezca del Centro Técnico donde por defecto el Sistema la asigna. Este redireccionamiento, se realiza con la finalidad de que la resolución de la orden de servicio sea utilizada en los indicadores internos de la Unidad de Grandes Usuarios o Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado de CORPOELEC) como se muestra en la siguiente ilustración:



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

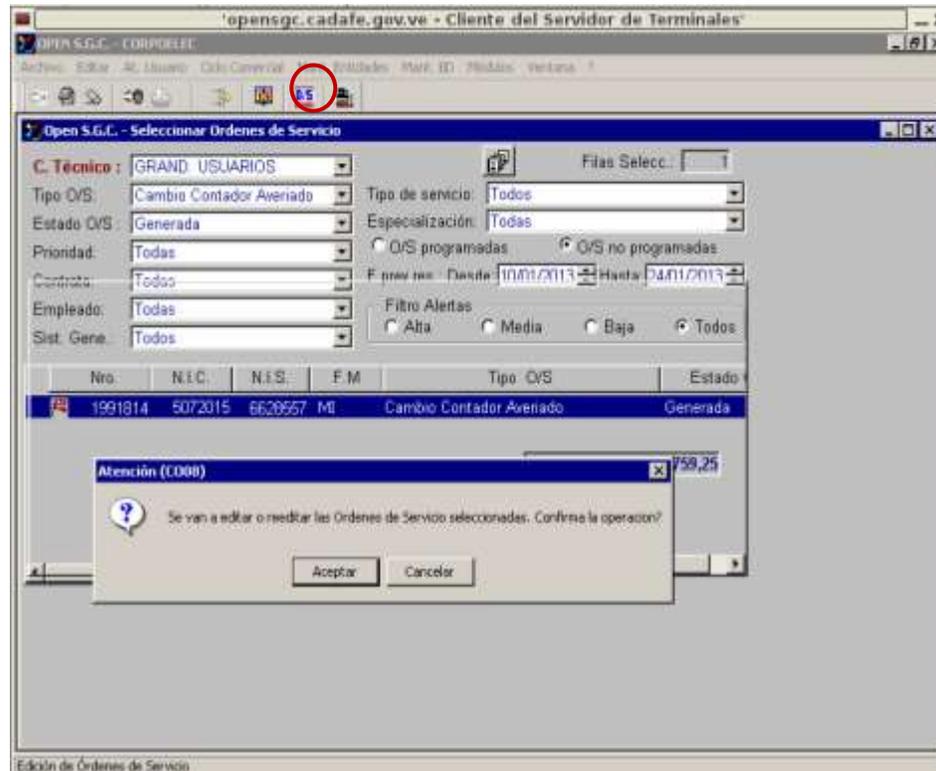
**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

4.4.8 Tilde en azul la Orden que redireccionó a Grandes Usuarios.



4.5 Seleccione el icono “Editar”, (O/S)

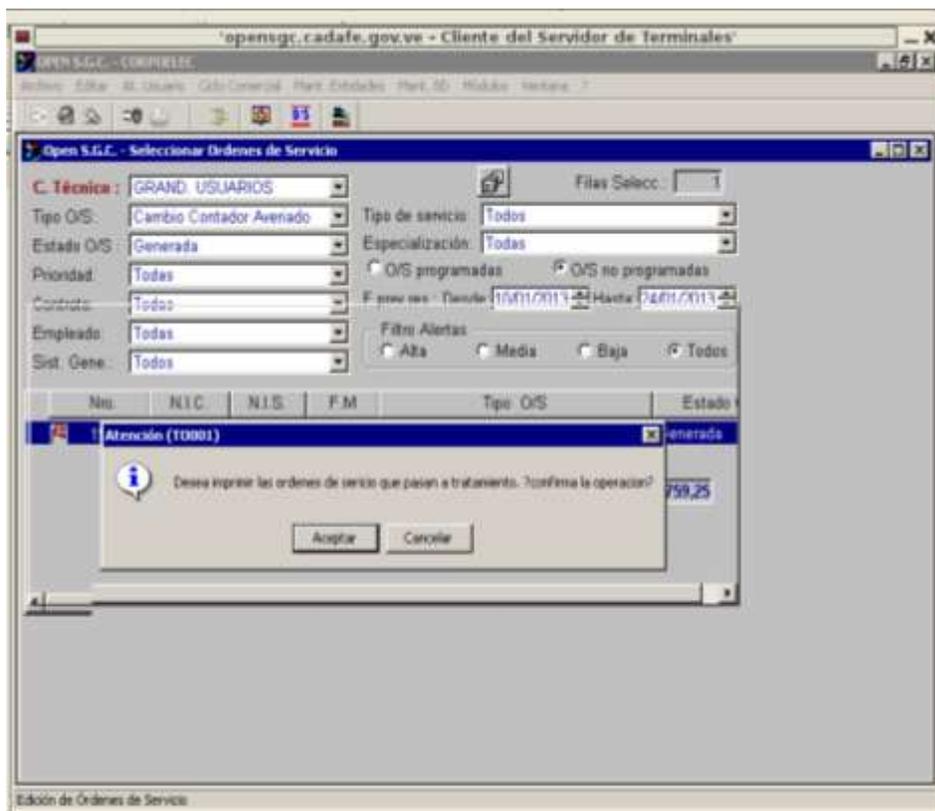
4.6 Aparecerá en pantalla el mensaje “Se van a editar o reeditar las ordenes de servicio seleccionadas. Confirma la operación?”, haga click en “Aceptar”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

4.7 Inmediatamente aparecerá otro mensaje que arroja el sistema, preguntando si deseamos imprimir las ordenes de servicio que pasen a tratamiento, le damos click en “Aceptar”, la O/S se imprimiría para ser entregada a los técnicos para su ejecución en campo.

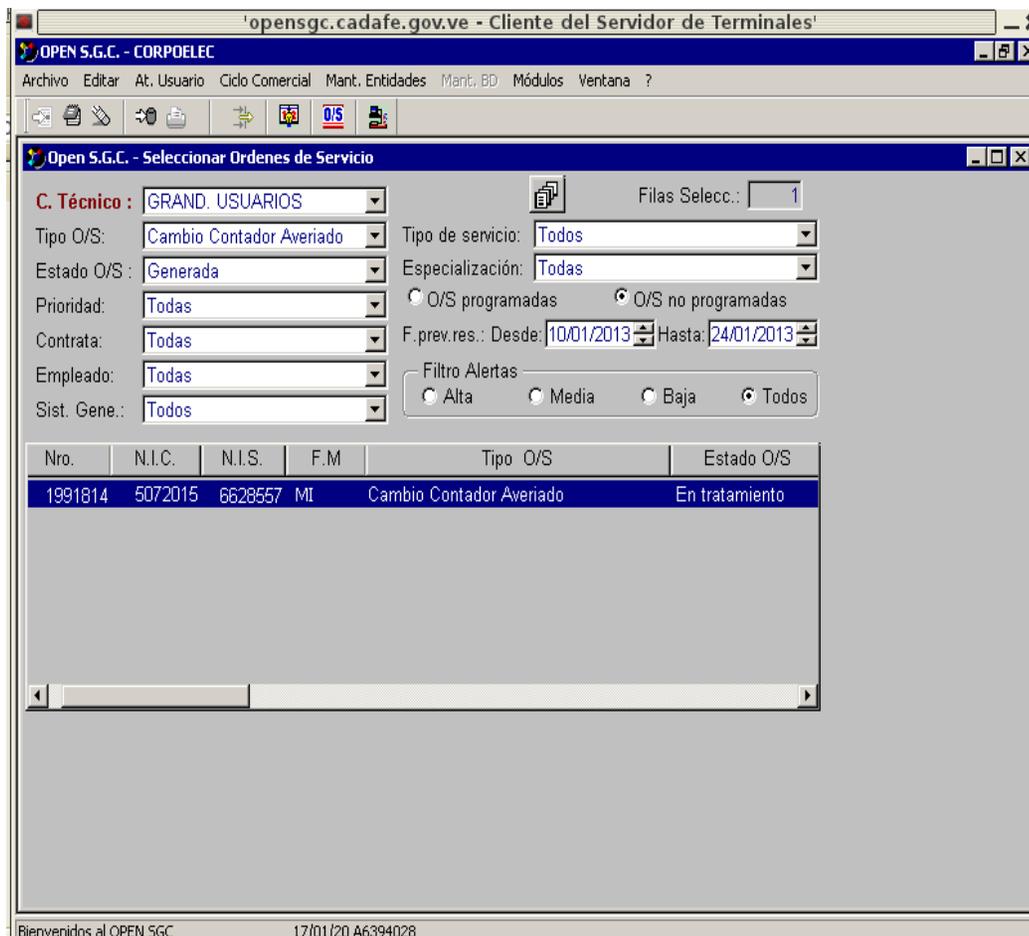


Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

4.8 Automáticamente, el sistema Open, hace un cambio de estado de la O/S, de “Generada” la pasa a “En tratamiento”. **Nota:** Tome en cuenta que el sistema mide la efectividad desde que se coloque en tratamiento una orden hasta que son resueltas. **Ojo:** Colóquelas en tratamiento solo cuando pueda resolverlas de forma inmediata, una O/S puede estar en generada “Indefinidamente”.



Open S.G.C. - SELECCIONAR Ordenes de Servicio

C. Técnico : GRAND. USUARIOS Filas Seleccionadas: 1

Tipo O/S: Cambio Contador Averiado Tipo de servicio: Todos

Estado O/S: Generada Especialización: Todas

Prioridad: Todas O/S programadas O/S no programadas

Contrata: Todas F. prev.res.: Desde: 10/01/2013 Hasta: 24/01/2013

Empleado: Todas

Sist. Gene.: Todos

Filtro Alertas: Alta Media Baja Todos

Nro.	N.I.C.	N.I.S.	F.M	Tipo O/S	Estado O/S
1991814	5072015	6628557	MI	Cambio Contador Averiado	En tratamiento

¡Bienvenidos al OPEN SGC 17/01/20 A6394028

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

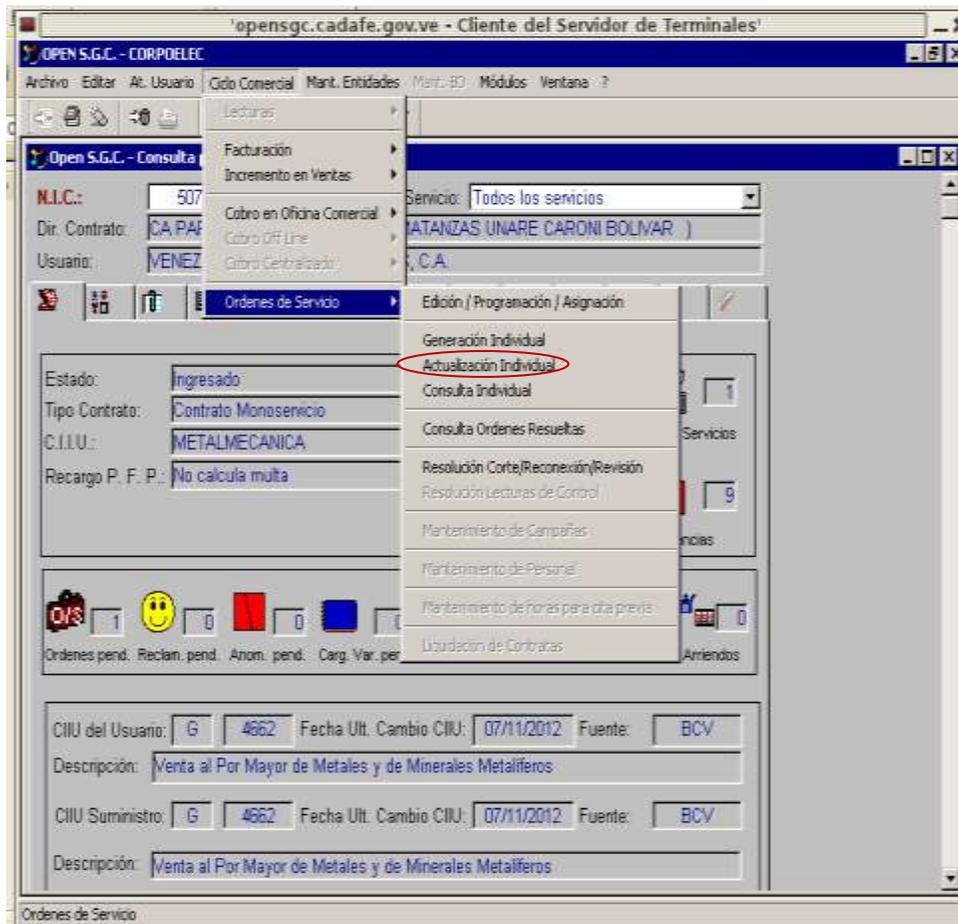
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

➤ **Paso 5:** Como resolver una O/S por “Cambio de Contador Averiado”.

5.1 Ingrese a Open.

5.2 De la barra de Titulo seleccione la opción “Ciclo Comercial”.

5.3 Se desplegara un submenú, seleccione “Actualización Individual”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

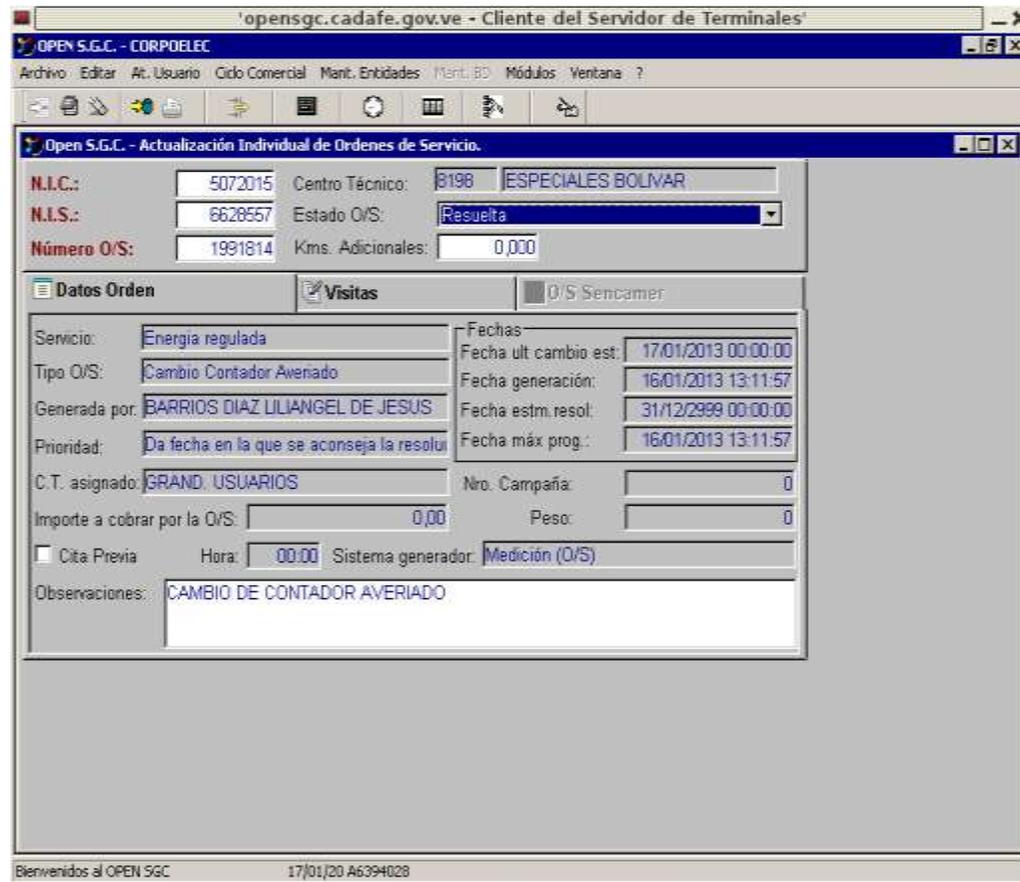
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

5.4 Aparecerá una ventana “Open SGC – Actualización individual de O/S”.

5.5 En el campo O/S, coloque el “Número de O/S” a resolver, este número lo arrojó el sistema en el paso número 3 “Generación en sistema de la O/S, cambio de contador averiado”.

5.6 Presione “Enter” o “Seleccionar” para que el sistema busque la O/S asociada o a resolver.

5.7 Cambie el estado de la O/S a “Resuelta”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

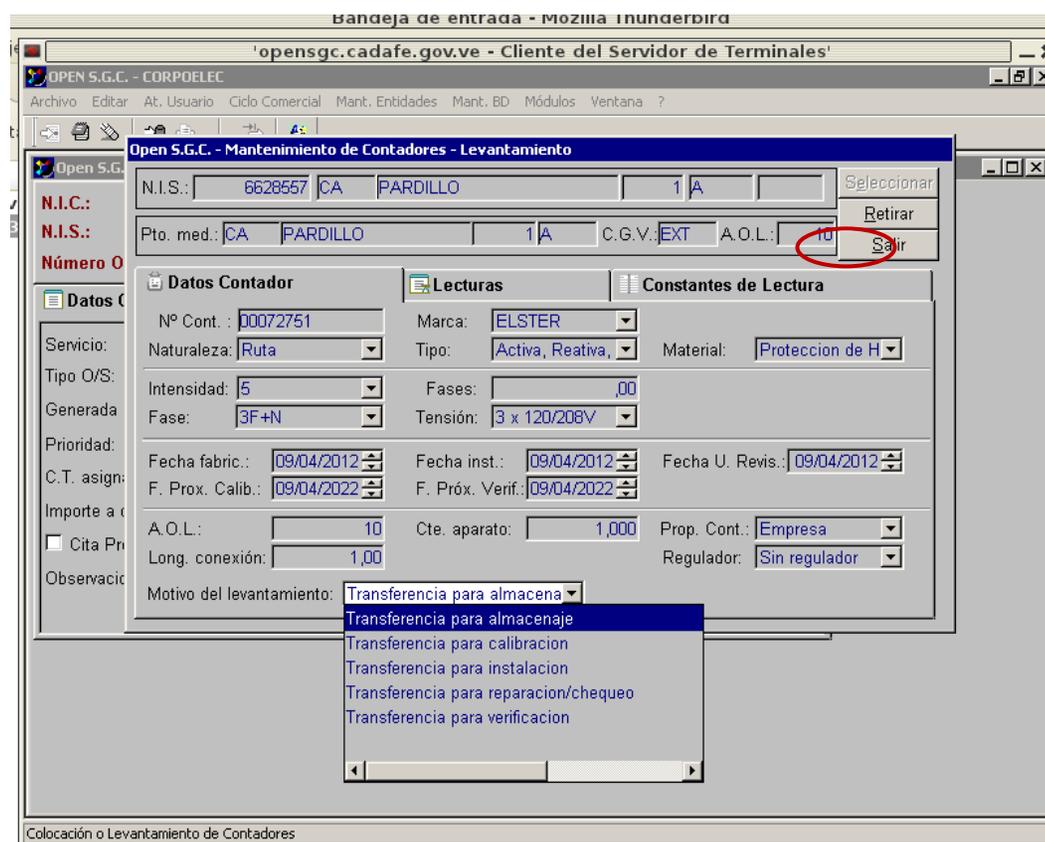
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

5.8 Automáticamente, se activara en verde el icono “Mantenimiento de contadores”.

5.9 Aparecerá otra pantalla.

5.10 Se activara en color blanco la casilla “Motivo del levantamiento” como estamos retirando el contador viejo, debemos seleccionar la opción “Transferencia para el almacenaje” para que el sistema lo retire al almacén virtual.

5.11 Seleccione la opción “Retirar”.



The screenshot displays the 'Open S.G.C. - Mantenimiento de Contadores - Levantamiento' window. It contains several data entry sections:

- Header:** N.I.S.: 6628557 CA PARDILLO 1 A. Buttons: Seleccionar, Retirar, Salir.
- Form Fields:** Pto. med.: CA PARDILLO 1 A. C.G.V.: EXT. A.O.L.: 10.
- Datos Contador:**
 - Nº Cont.: 00072751
 - Marca: ELSTER
 - Naturaleza: Ruta
 - Tipo: Activa, Reativa
 - Material: Proteccion de H
 - Intensidad: 5
 - Fases: ,00
 - Fase: 3F+N
 - Tensión: 3 x 120/208V
- Constantes de Lectura:**
 - Fecha fabric.: 09/04/2012
 - Fecha inst.: 09/04/2012
 - Fecha U. Revis.: 09/04/2012
 - F. Próx. Calib.: 09/04/2022
 - F. Próx. Verif.: 09/04/2022
 - A.O.L.: 10
 - Cte. aparato: 1,000
 - Prop. Cont.: Empresa
 - Long. conexión: 1,00
 - Regulador: Sin regulador
- Motivo del levantamiento:** A dropdown menu is open, showing options:
 - Transferencia para almacenaje (highlighted)
 - Transferencia para calibración
 - Transferencia para instalación
 - Transferencia para reparación/chequeo
 - Transferencia para verificación

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

5.12 Aparecerá otra pantalla donde debemos ingresar las lecturas de retiro del contador. Existen los siguientes casos:

5.12.1 Si el contador es nuevo, debo introducir las lecturas de retiro que traen los técnicos en la planilla de cambio de equipo (Si se realiza el cambio administrativo cercano a la fecha de instalación real del equipo en sitio).

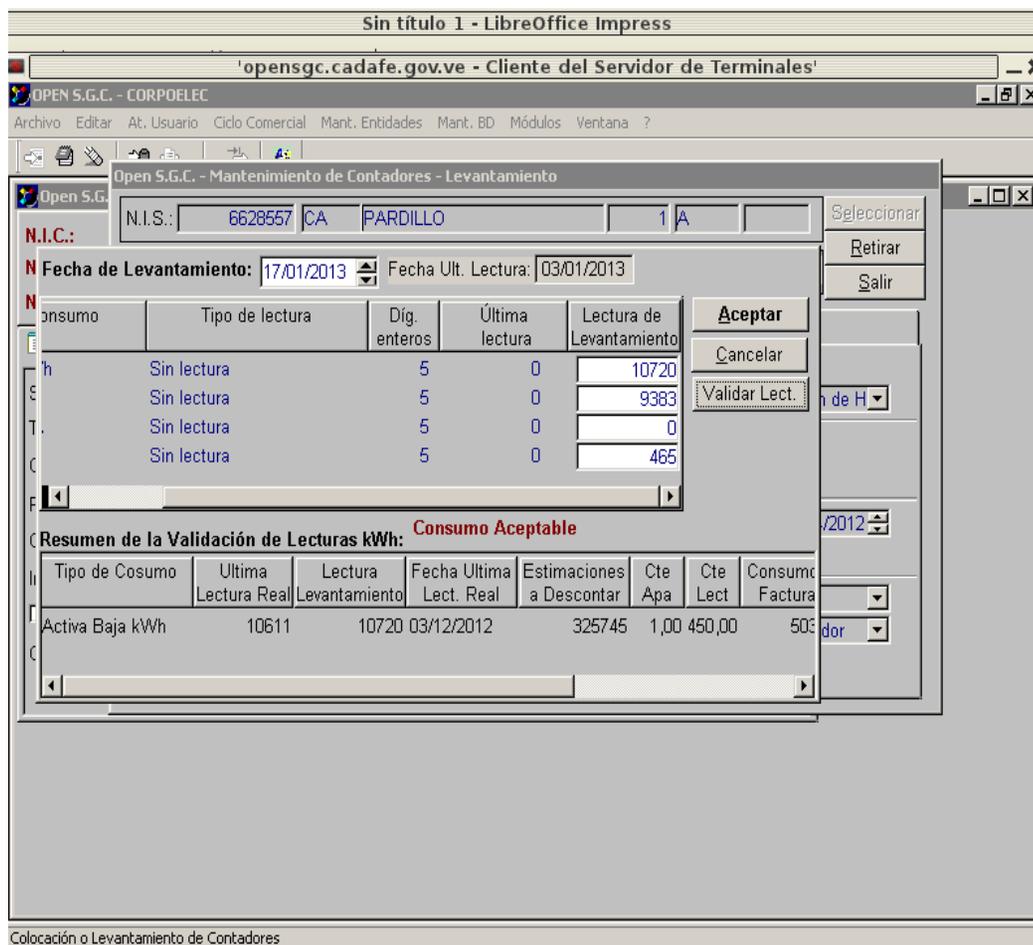
5.12.2 El sistema no acepta decimales en las lecturas, por lo que se recomienda colocar solo el número entero, ejemplo: 0,452 Kw se carga 452 kw, 0,500 Kva se carga 500 kVA, 345,56 kWh se carga 346 kWh aproximando siempre por exceso y en el caso de los kVArh se actúa de la misma forma que los kWh.

5.12.3 Seleccione validar lectura, el sistema debe arrojar el mensaje “Consumo aceptable” y luego se debe seleccionar “Aceptar” si da otro mensaje, se debe preguntar al personal de CADAFE.

5.12.4 Si el sistema indica “Consumo Aceptable”, presione “Aceptar”, automáticamente aparece en pantalla preguntando si desea confirmar la operación, presione “Aceptar”.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

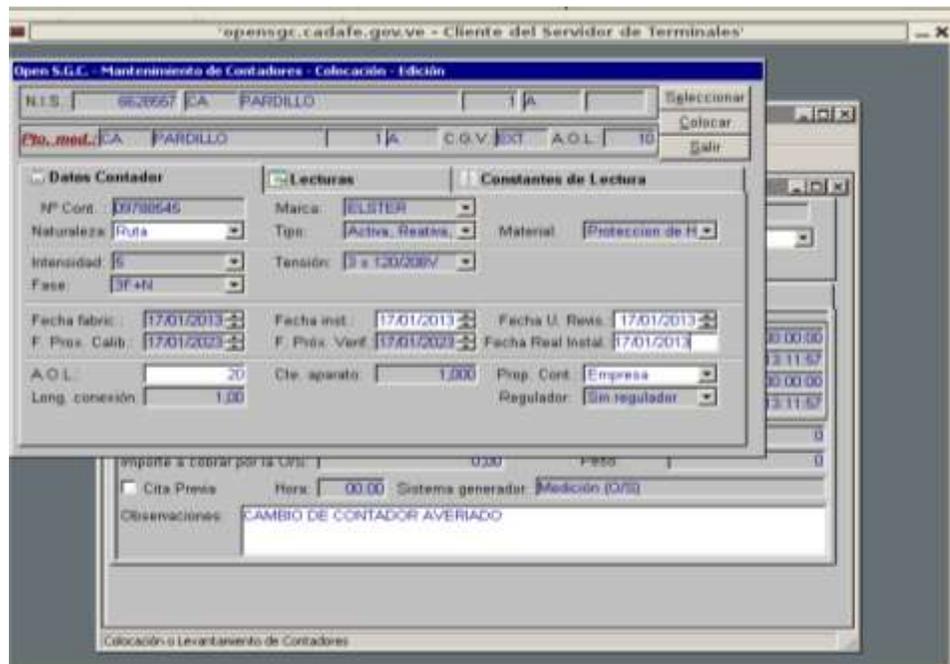


5.13 Aparecerá otra pantalla “Mantenimiento de contadores” – Colocación – selección.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

5.13.1 Se habilitaran en blanco los campos “Número de contador”, donde se debe colocar el número de serial del contador “Marca” a instalar. Seguidamente se desplegará un submenú, donde seleccionamos la marca del contador a instalar, y seleccione posteriormente “Buscar”, y seguidamente aparecerá en la pantalla el contador que se encuentra en almacén previamente con estado “Para instalación”. Después, seleccione en azul y haga click en “Aceptar”, después tildamos “Seleccionar”, se habilitará el campo “Prop. Contador” (Propietario del contador). Luego, seleccione “Empresa”, coloque en el campo “Fecha real de instalación”, y esa será la fecha en la que se está instalando el contador en Open, “Hoy ---/-----/2013.

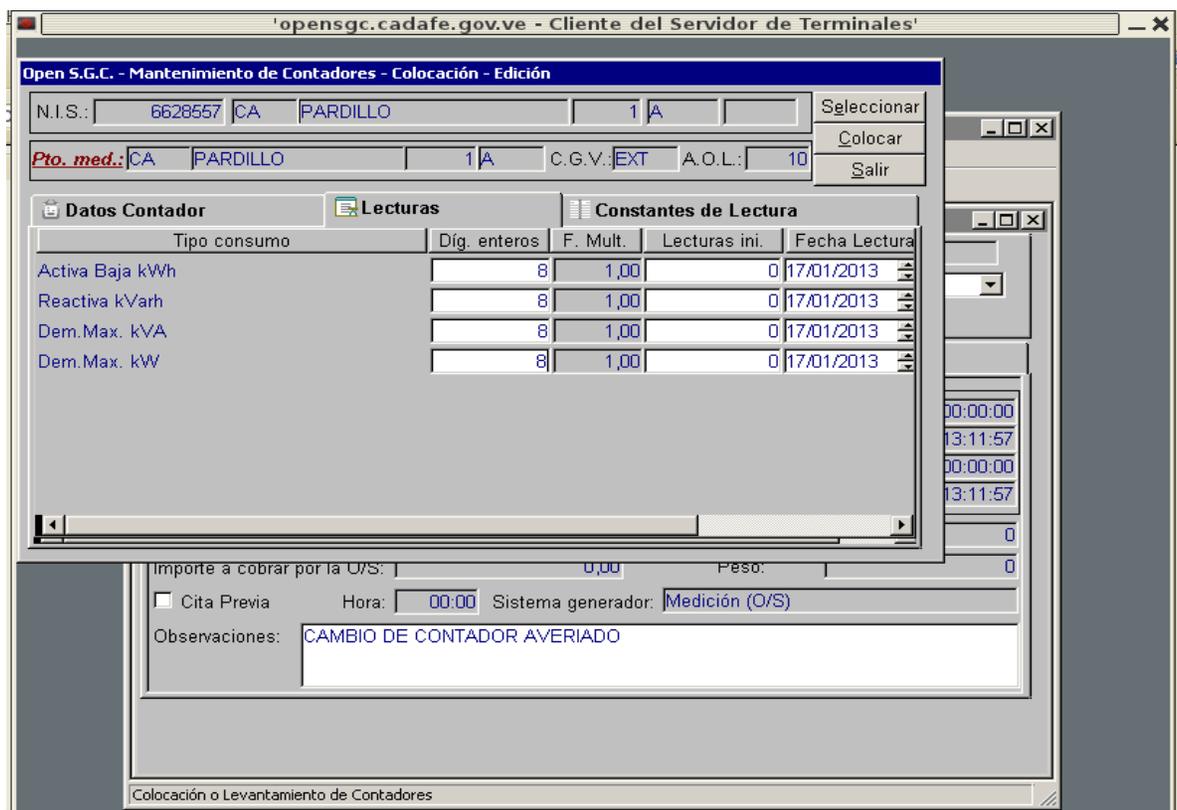


Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

5.13.2 Seleccione la pestaña “Lecturas”, aparecerá una columna de “Dígitos enteros” que se determina de acuerdo a la marca del equipo y la programación de este, ejemplo: Los contadores Elster, tienen 8 dígitos enteros, colocamos el Número 8 en la columna de “Dígitos enteros”, en la columna referida a las lecturas iniciales, se derivan 2 casos.

5.13.2.1 Si el contador es nuevo y la instalación en Open es consecutiva a la instalación en sitio, colocamos el valor cero “0” en todas las casillas de las columnas de “Lecturas iniciales”.



Tipo consumo	Díg. enteros	F. Mult.	Lecturas ini.	Fecha Lectura
Activa Baja kWh	8	1,00	0	17/01/2013
Reactiva kVarh	8	1,00	0	17/01/2013
Dem.Max. kVA	8	1,00	0	17/01/2013
Dem.Max. kW	8	1,00	0	17/01/2013

Aprobado según:

Fecha de vigencia:

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

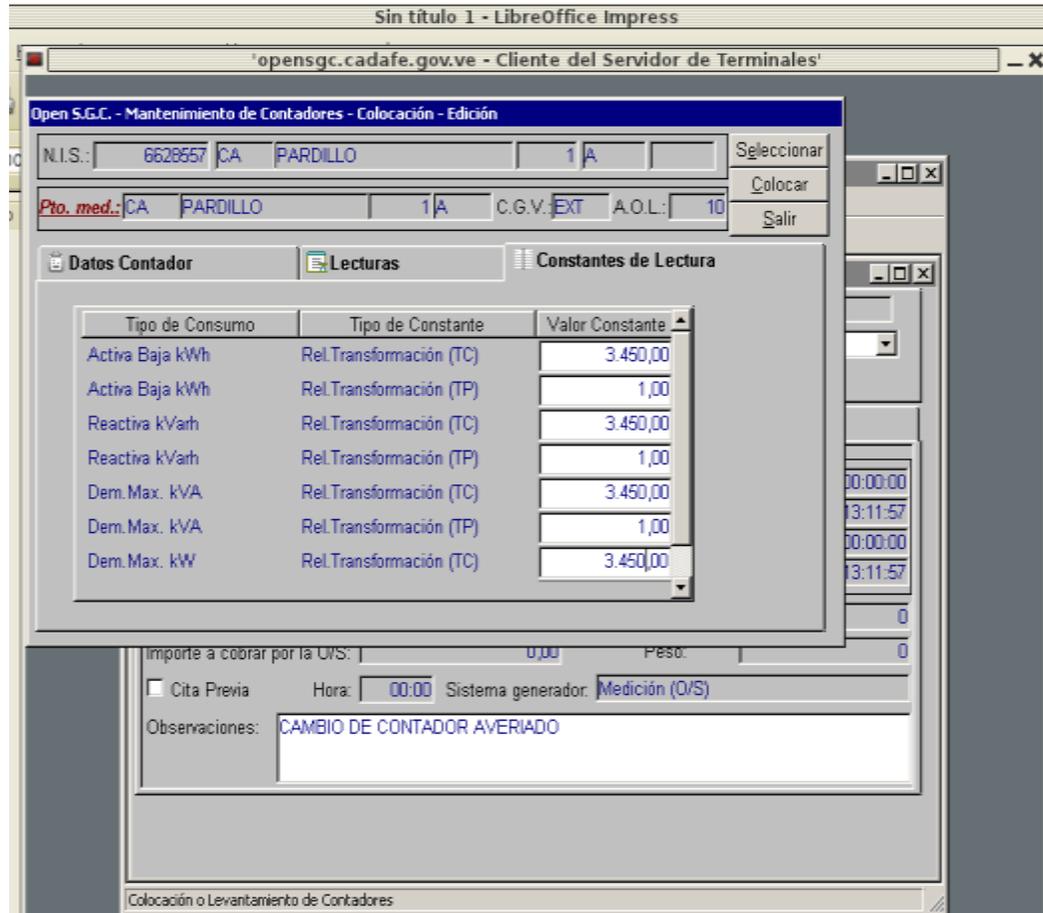
5.13.2.2 Si el contador es nuevo y la instalación en Open no es consecutiva a la instalación en sitio, hay casos en los que debo ir al NIC del usuario en “Consulta por contrato” y en la pestaña del contador debo verificar que las lecturas estén en el rango y sean consecutivas, con la finalidad de instalar el equipo con las últimas lecturas tomadas. Siempre (Mientras obtenemos la experticia en la instalación) debemos consultar al personal de CADAFE (Lic. Bogar Varela y/o Carmen Zorrilla, teléf.: 7123222) se introducen las lecturas, y se presiona “Aceptar”.

5.13.3 Ir a la pestaña constantes de lectura, e ingresamos el valor del TC y TP, es importante destacar que consultando por contrato el NIC del usuario, es posible visualizar en la pestaña del contador, haciendo doble click en el equipo instalado, el valor de la constante de lectura, número entero que resulta de la multiplicación de la relación de los TC por los TP. Si el usuario no tiene TP instalado en sitio, su valor a colocar es igual al #1 y el valor del TC va hacer igual al valor observado en la (Cte. De lectura de Open), si tiene TP en sitio.

5.13.4 Una vez llena todas las pestañas, seleccionamos “Colocar”, luego “Confirmar Operación” y después “Aceptar”.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

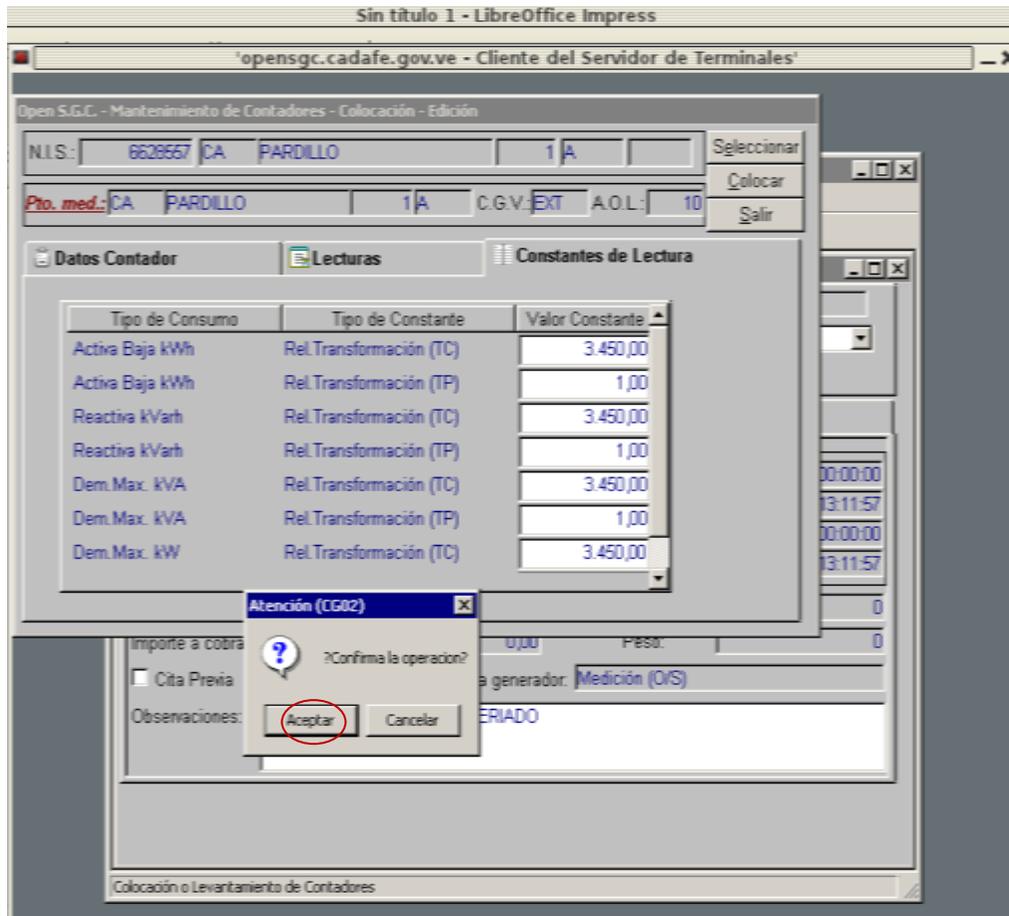
MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.



5.13.5 El Sistema arrojará un mensaje “Confirma la Operación” luego hacer click en “Aceptar”.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

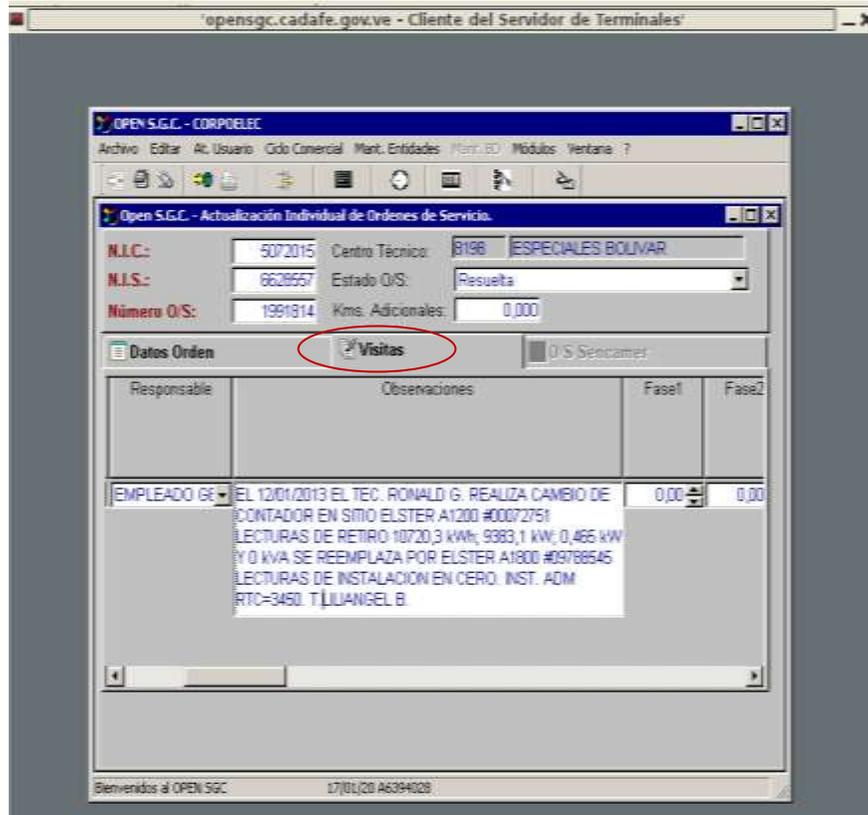


5.13.6 Seleccione la opción “Aceptar”.

5.13.7 Ingrese a la pestaña de “Visitas” donde debe plasmar los datos de la instalación realizada, el nombre y apellido del técnico que realiza la instalación y si se ejecutó una instalación administrativa o en sitio de los TP y TC.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**



5.13.7.1 En el campo de “Acción realizada” seleccione en “Orden resuelta”.

5.13.7.2 En el campo de “Responsable”, seleccione el nombre de quien transcribe la orden, sino aparece su nombre, seleccione “Empleado Genérico”.

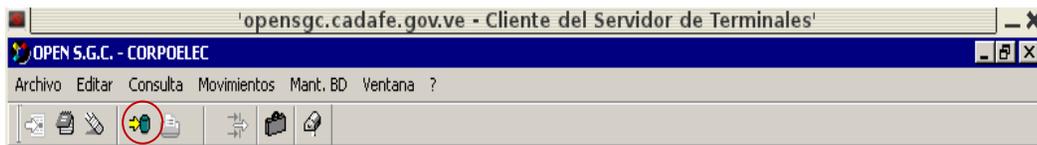
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

5.13.7.3 En el campo “Observaciones” colocar: “Hoy ----/----/2012 los técnicos ----- y ----- realizaron cambio de contador en sitio por motivo de falta de lectura de parámetros necesarios para facturar, se reemplaza equipo marca, Ejemplo: Landys & Gyr”, serial # ----- por equipo Ejemplo: “Elster”, serial # -----, lecturas de retiro ----- ----- y lecturas de instalación ----- -----, instalación administrativa de RTC = ----- por cambio de contador. Para más detalles ver planilla de cambio de equipo. Transcrito por colocar su nombre (Persona que transcribe).

5.13.7.4 Hora de inicio, coloque la hora de carga inicial y en la hora final coloque 1 minuto después. Ejemplo: 14:01 – 14:02.

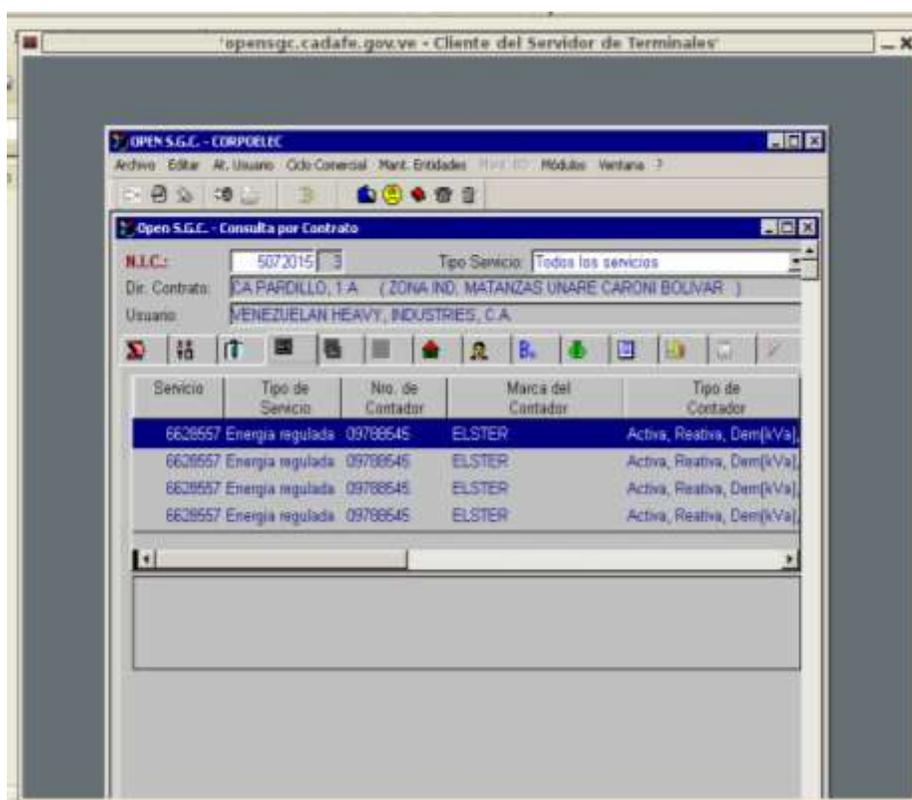
5.13.7.5 Seleccione la opción “Grabar”.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

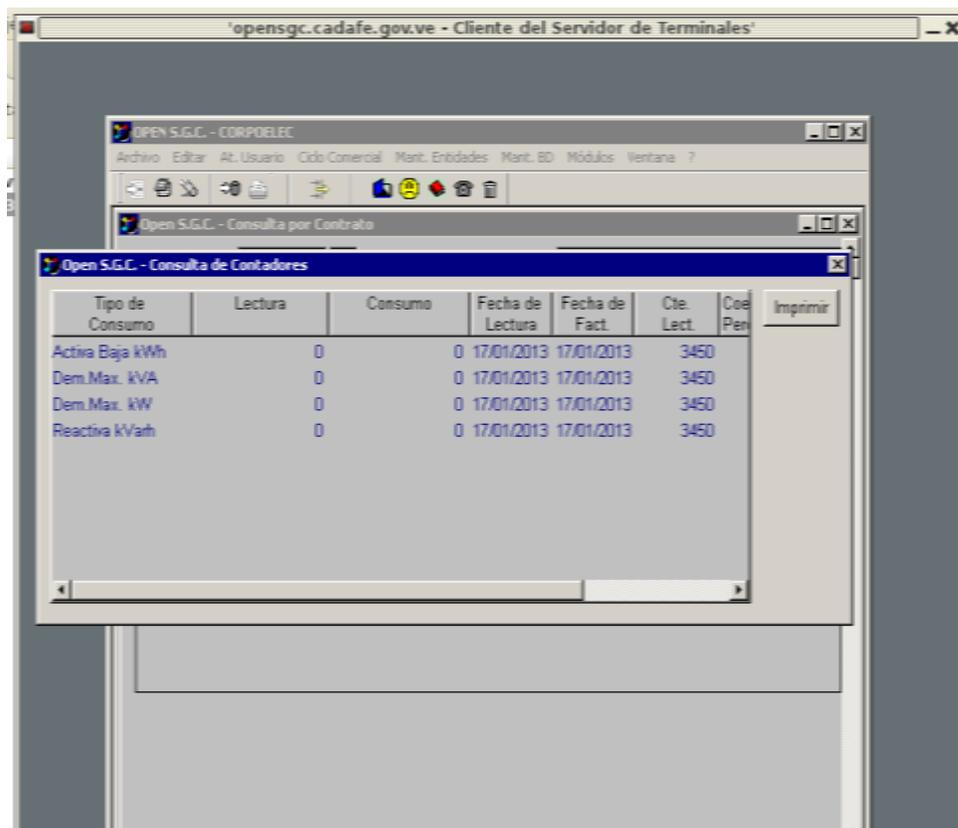
5.13.7.6 Verifique ahora en “Consultar por Contrato”, introduzca el NIC del usuario y en la pestaña “Contador” aparecerán los datos del número de contador (serial), la marca y los grupos de conceptos (Parámetros de lectura del contador Activa, Reactiva, Dem (kVA) y Dem (kWh)), verifique que los datos coincidan con el acta de cambio de equipamiento del contador instalado, posteriormente sombree en azul y haga doble click en el contador.



Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

5.13.7.7 Aparecerá otra ventana, que arrojará los datos de instalación del contador nuevo, en ella observaremos las lecturas de instalación con valores igual a cero “0” y la constante de lectura instalada administrativamente. Con la finalidad de verificar que el valor de la constante de lectura instalada coincida con el acta de cambio de equipo traída por los técnicos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas.



Tipo de Consumo	Lectura	Consumo	Fecha de Lectura	Fecha de Fact.	Cte. Lect.	Coe. Pen	Imprimir
Activa Baja kWh	0		17/01/2013	17/01/2013	3450		
Dem.Max. kVA	0		17/01/2013	17/01/2013	3450		
Dem.Max. kW	0		17/01/2013	17/01/2013	3450		
Reactiva kWh	0		17/01/2013	17/01/2013	3450		

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

5.13.7.8 Ahora registramos en el libro de incidencias el cambio del contador realizado.

5.13.7.8.1 Hacemos click en el icono del “libro de incidencias”  que se encuentra en la barra de títulos con la finalidad de que aparezca el libro de incidencias.

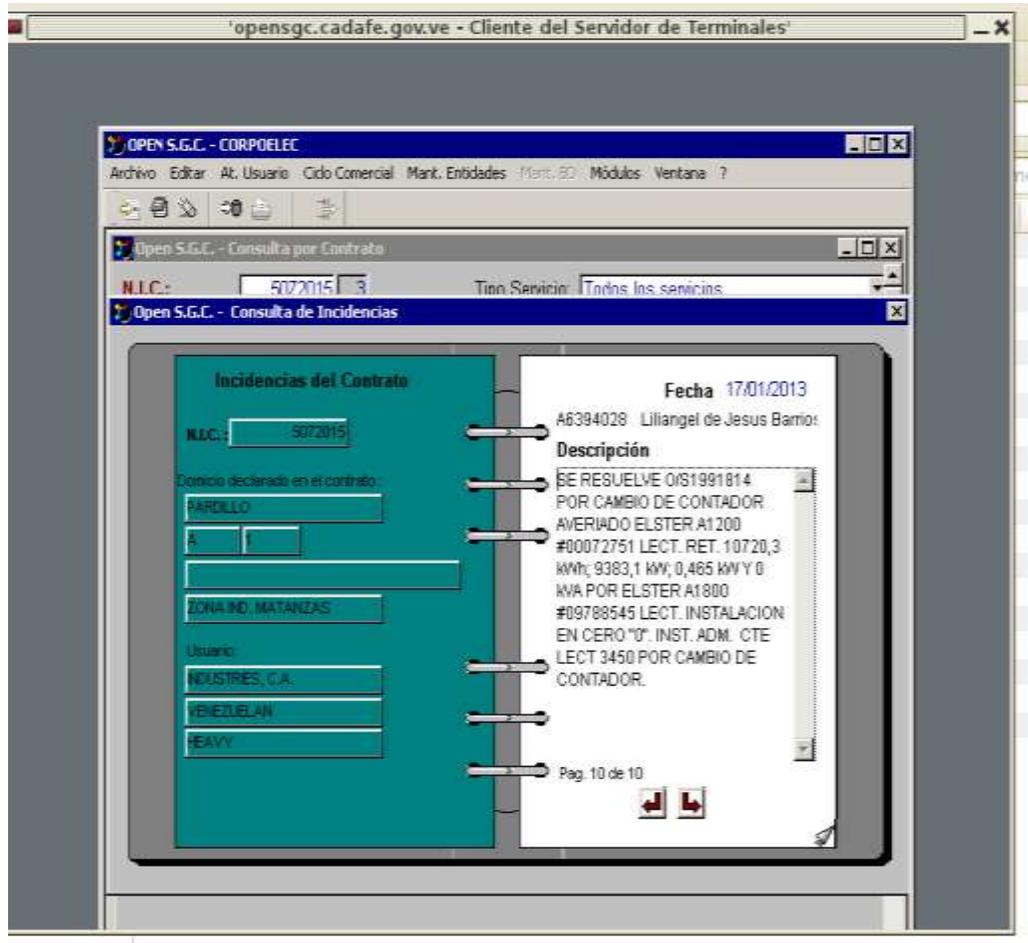
5.13.7.8.2 En la barra de título seleccione la opción “Agregar” para que el libro de incidencias agregue una nueva página, donde el analista debe registrar el número de orden de servicio resuelta y los datos de instalación del contador y los TP (Transformadores de Tensión) y TC (Transformadores de Corriente)



En la siguiente figura se muestra un modelo de los datos que se deben escribir en el libro de incidencias para cerrar la orden, con la finalidad de que cualquier trabajador con acceso al Sistema Open SGC pueda consultar los cambios realizados en el NIC (Número de Identificación del Contrato).

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**



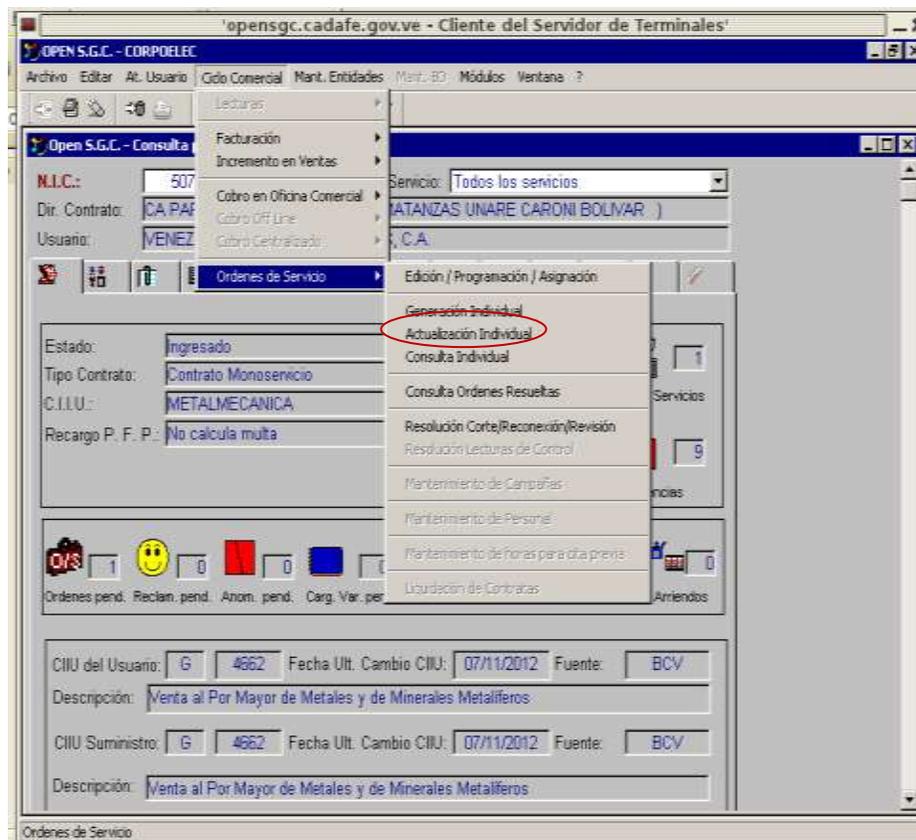
Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

Tipo de Orden de Servicio (O/S): Como generar una orden de servicio (O/S) por requerimiento interno (Inspección) colocarla en tratamiento y resolverla.

- **Paso N°1:** Ingrese a Open SGC con su clave y usuario para generar la O/S por inspección.

1.3 En la barra de título seleccione “Ciclo Comercial”, se desplegará un submenú en donde deberás tildar en “Ordenes de Servicio” y otro submenú se desplegará, seleccione la opción “Generación Individual”.



Aprobado según:

Fecha de vigencia:

**MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC
DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.**

1.4 Aparecerá la ventana “Open SGC – Generación de Ordenes de servicio” donde se habilitará en el blanco del campo “NIC” escriba el NIC del usuario al que se le realizará la inspección y seleccione Enter, sucesivamente se habilitarán otros campos, que se deberán llenar correctamente:

1.2.1. Tipo de orden de servicio (O/S): Si es una inspección busque en el menú desplegable la opción “Inspección del Punto de Suministro”.

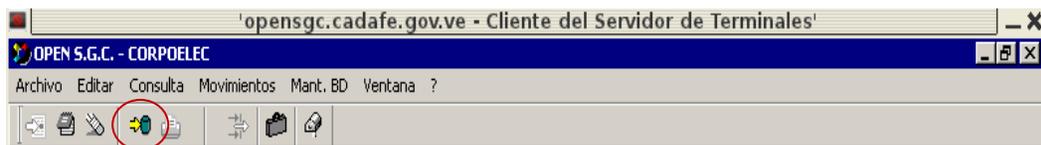
1.2.2 Responsable: Se refiere a los técnicos a quienes se asigna la O/S: (Hugo London, Manuel Lista, Raúl Rodríguez) como el sistema Open no está parametrizado con los nombres de los técnicos aun, se debe seleccionar la opción “0 sin asignar”.

1.2.3 Usuario Contacto: Se debe colocar “Solicitudes Técnicas” (Interno).

1.2.4 Medio Contacto: Seleccionar “Interno”.

1.2.5 Descripción de tareas: “Inspección Técnica de la cadena de medición” u otro requerimiento que se tenga.

1.2.6 Seleccione la opción “Grabar”.



1.2.7 Aparecerá el mensaje “Confirmar Operación”, y presione la opción aceptar.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

1.2.8 El sistema Open SGC emitirá un mensaje con la O/S (Número de O/S) y el número del centro técnico asignado por ubicación geográfica, estos 2 datos debo anotarlos para el control, debido a que para resolver la orden, deberás conocer el N° O/S y el C.T. para poder buscar la orden con más facilidad y poder cambiar su estado.

➤ **Paso N° 2:** Coloque la O/S generada en tratamiento (puede repetir el paso 4 del cambio de contador si lo deseas).

2.1 En la barra de título seleccione “Ciclo comercial”, aparecerá un submenú donde se seleccionará “Ordenes de servicio” y otro submenú se desplegará donde se seleccionará “Edición / Programación / Asignación “.

2.2 Aparecerá la ventana “Open SGC – seleccionar Ordenes de servicio” donde debemos buscar la O/S generada.

2.2.1 Centro Técnico: Tilde el C.T asignado.

2.2.2 Tipo de Orden de Servicio (O/S): Seleccione el tipo de O/S que se busca.

2.2.3 Estado de la O/S: Generada.

2.2.4 Tilde O/S programadas u O/S No programadas hasta que aparezca la O/S que se busca para cambiar su estado a “En tratamiento”.

2.3 Una vez aparezca la O/S, se tilda en azul y se selecciona el icono en la barra de título Editar O/S.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO.

2.3.1 El sistema preguntará si está seguro de cambiar el estado de O/S, seleccione “Aceptar”, luego preguntará si desea imprimir la O/S, seleccione “Cancelar”, automáticamente el sistema cambiará el estado de la O/S a en tratamiento.

➤ **Paso N°3:** Como resolver una O/S por requerimiento interno (Inspección).

3.1 Ingrese a Open.

3.2 De la barra de título seleccione la opción “Ciclo Comercial”.

3.3 Se desplegará un submenú, seleccione “Actualización individual”.

3.4 Aparecerá una ventana “Open SGC – Actualiz. Indiv. De O/S”.

3.5 En el campo O/S coloque el N° de O/S a resolver, este número lo arrojó el sistema el **Paso N° 1.2.8.**

3.6 Presione “Enter” o “Seleccionar” para que el sistema busque la O/S asociada a resolver.

3.7 Cambie el estado de la O/S a “resuelta”.

3.8 Automáticamente se activará el icono donde se deben introducir las lecturas tomadas en sitio kWh, Kw, Kva y kVarh, de acuerdo a lineamientos si el contador es electromecánico, se le debe asignar el valor de 1 a los Kva y a los KVARh.

3.9 Ahora tilde la pestaña “Visitas”, click derecho sobre la pantalla o área de visitas, y seleccione “Agregar” se activarán unos campos que se detallan a continuación:

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

MANUAL DE USUARIOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SGC **DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO**

3.9.1 Acción realizada: Seleccione “Orden Resuelta”.

3.9.2 Responsable: Seleccione “Empleados Genérico”.

3.9.3 Observaciones: Coloque todos los datos de la inspección observados en campo (sitio), fecha de inspección, técnicos que ejecutaron la inspección, valores de las lecturas, datos del contador en sitio, valor de la Cte de lectura en sitio, estado de la cadena de medición.

Aprobado según:	Fecha de vigencia:
-----------------	--------------------

CONCLUSIONES.

Después de la culminación de la Optimización de los Procesos Internos de la Coordinación de Solicitudes Técnicas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado de Corpoelec-Edelca, Puerto Ordaz, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La situación actual que se presenta en la Coordinación de Solicitudes Técnicas, viene dada por la falta de información referente a la Unidad (UADSPD) y a su vez, a dicha Coordinación, lo que ha originado retardos al desarrollar sus procesos y atender solicitudes de los clientes. Por tal razón, fue necesario elaborar el presente estudio, para determinar los factores que influyen directamente en la problemática existente. A continuación se presentan algunos de estos factores principales.
 1. La inexistencia de un Manual de Procedimientos de los Procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía, lo que no permite, desarrollar una mejor labor, además de trabajar y atender las solicitudes realizadas por el usuario de una manera mas ordenada, eficiente y efectiva.

2. Falta de Formularios e Instructivos de llenado para los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía, lo que les impide llevar un control de cada proceso que realizan, además de los usuarios que están pendiente por atender su solicitud y a los que ya les fue brindado el servicio.
3. Corto tiempo para adquirir los conocimientos necesarios sobre el Sistema OPEN, es otro de los factores influyentes en la ejecución de los procesos que realiza la Coordinación de Solicitudes Técnicas, ya que no poseen tarjetas de ayuda, lo que origina inconvenientes al procesar solicitudes. A su vez, la falta de conocimiento por parte de los trabajadores sobre el Sistema OPEN SGC, lo que implica inseguridad al interactuar con el mismo y errores por parte del personal al procesar solicitudes en dicho sistema. Añadido a esto, existe restringido acceso, lo que origina incapacidad para procesar las solicitudes.
4. Falta de un Manual de Usuario para el manejo del Sistema Open SGC de las órdenes de servicio como: Cambio de contador averiado, Inspección del punto de Suministro e Inspección de Anomalías (Lectura - Facturación), necesario para dar a conocer al personal de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, la Unidad de (UADSPD) y a su vez al personal transferido, la manera en como se debe realizar y desarrollar de una forma ordenada, cada uno de los procesos antes mencionados.

5. Por medio de la determinación de los tipos de equipos de protección personal (EPP), que deben ser usados en la Coordinación de Solicitudes Técnicas, se pudo comprobar que los trabajadores carecen de EPP, ya que actualmente no les realizan la dotación de los mismos, lo cuales son necesarios para la labor que estos realizan, ya que día a día están expuestos a diversos riesgos. Los Equipos de Protección personal que requieren son: Botas dieléctricas y antirresbalantes, cascos de seguridad con protección anticaída, lentes de seguridad, bragas, guantes dieléctricos, entre otros.
6. Se identificó la ausencia de un formato de entrega de EPP, que permita confirmar el suministro de los equipos a los trabajadores de la Coordinación de Solicitudes Técnicas. En caso de una auditoría del INPSASEL, dicha Coordinación podrá dar constancia de la entrega de los EPP. Además del cumplimiento de la LOPCYMAT.
7. Las causas detectadas tienen un predominio significativo en el desarrollo del proceso, puesto que impide que se cumpla el principal objetivo establecido por la Coordinación de Solicitudes Técnicas, y es brindarle al usuario una buena atención, información y prestar un buen servicio confiable y de buena calidad.
8. Se diseñó el Manual de Procedimientos para los procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía.
9. Se elaboró el Manual de Usuarios para el Sistema OPEN SGC de las Órdenes de Servicio.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados y conclusiones que se obtuvieron con esta investigación, se recomiendan las siguientes acciones:

1. Evaluar la posible aceptación del Manual de Procedimiento de los Procesos de Fiscalización e Incorporación de nuevos usuarios, Mantenimiento de sistemas de medición de energía, e Instalación y Cambio de equipamiento de medición de energía, para la Coordinación de Solicitudes Técnicas, y destinado para informar a todo el personal como debe desarrollar cada proceso. Esto será posible, mediante la realización de un consenso de todas las partes incluidas que garantice un resultado objetivo y adecuado, adaptado a las necesidades requeridas.
2. Evaluar la permisible aprobación de los Formularios e Instructivos de llenado planteados para cada uno de los procesos antes mencionados, de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, y destinado para informar a los trabajadores y trabajadoras de dicha coordinación sobre el control de los usuarios que están pendientes por atender su solicitud y a los que ya les fue brindado el servicio, además de como se ejecutan y por quien deben ser realizados.
3. Realizar un adiestramiento más completo y establecer tarjetas de ayuda que den a conocer el funcionamiento detallado del Sistema OPEN SGC.

4. Tomar en cuenta la propuesta del Manual de Usuarios para el manejo del Sistema Open SGC de las órdenes de servicio como: Cambio de contador averiado, Inspección del punto de Suministro e Inspección de Anomalías (Lectura - Facturación), el cual les permitirá desarrollar dichos procesos de una manera más ordenada.

5. Dotar a todos los trabajadores y trabajadoras de la Coordinación de Solicitudes Técnicas, de equipos de protección personal (EPP), cada seis meses, ya que hay que considerar que hay factores externos que desmejoran la capacidad de funcionamiento de estos equipos, y que con el tiempo, estos implementos sufren desgaste y rotura. Es por ello que es necesaria la supervisión de los EPP cada vez que vayan a utilizarse, además de tomar en cuenta la vida útil de los mismos.

6. Considerar la aceptación e implementación del Formato de entrega de Equipo de Protección Personal (EPP), para confirmar el suministro que se le otorgue a los trabajadores y trabajadoras de la Coordinación de Solicitudes Técnicas.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BALESTRINI, M. (2001). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación** (5a ed.) BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- ✓ HERNÁNDEZ, S.; FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. (3a ed.). Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- ✓ LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO ELÉCTRICO.
- ✓ MÉNDEZ, E. (2002). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- ✓ NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ELÉCTRICIDAD.
- ✓ NORMAS Y REGLAMENTACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZA.
- ✓ REGLAMENTO DE LA LEY DE SERVICIO ELÉCTRICO.
- ✓ ROJAS DE NARVAEZ, Rosa. (1997). **Orientación para la Elaboración de Informes de la Investigación**. Puerto Ordaz. Ediciones UNEXPO. Segunda Edición. 239 Págs.
- ✓ SABINO, C. (2002). **Metodología de la Investigación**. Editorial Panapo, Caracas.
- ✓ TAMAYO, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. (4a ed.), México: Editorial Limusa, S.A.
- ✓ UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (UPEL, 2004). **Manual de Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctoral**, Caracas: FEDEUPEL.

ANEXOS

Anexo N°1: Formulario e Instructivo de llenado de Acta de Comienzo de Suministro de Energía Eléctrica.



Corporación Eléctrica Nacional

Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado

Sección de Solicitudes Técnicas

ACTA DE COMIENZO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

En cumplimiento de instrucciones emanadas de la Unidad de Usuarios de Alta Demanda y Sector Público Descentralizado y a petición de la Compañía: **INVERSIONES 1126, C.A.**, se procedió a instalar la alimentación eléctrica según demanda contratada y tarifa establecida en el respectivo contrato de suministro, a la tensión de: **13,8 kV**, S/E: **Cocuy**
Circuito: 7.

Las características del equipo de medición que será instalado son las siguientes:

Transformadores:	Relación	Marca	Modelo	Serial		
Tensión						
Corriente						

Contador de energía:	Características kWh	Nominales kVARh	Indicador de Demanda Máxima
Marca		/	/
Modelo			
RTP			
RTC			
Cte: kwh/i ó kWh/Rev			
Multiplicador de lecturas			
Valor Pulso de salida			
Serial No.			
Historial No.			

Observaciones: _____

El equipo fué puesto en servicio	Fecha:		Hora:	
---	---------------	--	--------------	--

Las lecturas iniciales fueron:		kWh	
kVARh		kW	

Las lecturas son multiplicadas por los siguientes factores		kWh	
kVARh		kW	VALOR DEL PULSO DE SALIDA ---

El presente documento no modifica tarifas vigentes, las cuales están fijadas en el respectivo Contrato de Suministro de Energía.

Se hacen y firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto a los _____ *ocho* días del mes de *Diciembre* del año 2.011, haciéndose entrega de un ejemplar al representante de El Cliente.

Por El Cliente		Por CORPOELEC	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
C.I.		C.I.	

Anexo N°2: Formulario e Instructivo de Llenado de Cambio de Equipamiento de Medición.

		CAMBIO DE EQUIPAMIENTO DE MEDICIÓN		FECHA: N° O/S: C.T.:	GENERADA: EN TTO.: RESOLUCIÓN:
DATOS DEL USUARIO				TIPO DE CAMBIO:	
NOMBRE DEL USUARIO:				___ CAMBIO DE CONTADOR ___ CAMBIO DE TRANSF. DE MEDIDA	
DIRECCIÓN:				N° DE LOTE:	
NIC:	NIS:	NII:			
CONTADOR DE ENERGÍA (3 HILOS ___ / 4 HILOS ___)					
HORA DE SUSPENSIÓN:			/ HORA DE RESTABLECIMIENTO:		
CONTADOR	ANTERIOR		ACTUAL		
MARCA					
MODELO					
SERIAL					
TIPO					
LECTURA EN kWh					
LECTURA EN kW					
LECTURA EN kVArh					
LECTURA EN kVA					
TRANSFORMADORES DE MEDIDA					
TCA	MARCA				
	MODELO				
	SERIAL				
TCB	MARCA				
	MODELO				
	SERIAL				
TCC	MARCA				
	MODELO				
	SERIAL				
TPA	MARCA				
	MODELO				
	SERIAL				
TPC	MARCA				
	MODELO				
	SERIAL				
OBSERVACIONES:					
PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE				POR EL USUARIO	
NOMBRE Y APELLIDO				NOMBRE Y APELLIDO	
CÉDULA				CÉDULA	
FIRMA				FIRMA	

Anexo N°3: Formulario e Instructivo de Llenado del Listado de Usuario con Cambio de Contador en sitio.

**LISTADO DE USUARIOS CON CAMBIO DE CONTADOR EN SITIO
AÑO 2013**

N°	USUARIO	NIC	CONTADOR RETIRADO	FECHA DE INSTALACIÓN EN SITIO	CONTADOR INSTALADO	FECHA DE INSTALACIÓN EN OPEN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						

Anexo N°4: Formulario e Instructivo de Llenado de Inspección Técnica (Reclamo de Usuario)

	INSPECCIÓN TÉCNICA RECLAMO DE USUARIO	FECHA: HORA: N° O/S: C.T.:	GENERADA: EN TTO.: RESOLUCIÓN:	
DATOS DEL USUARIO		TIPO DE ORDEN: RECLAMO DE USUARIO		
NOMBRE DEL USUARIO:		___ RETOMA DE LECTURA		
DIRECCIÓN:		___ INSPECCIÓN DEL PUNTO DE SUMINISTRO		
NIC:	NIS:	NII:		
DATOS DEL CONTADOR		LECTURAS ACTUALES		
MARCA		kWh		
MODELO		kVArh		
SERIAL		kW		
# DÍGITOS		kVA		
TIPO	Electromecánico Electrónico			
DATOS DEL TRANSFORMADOR		RELACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DE CORRIENTE Y TENSIÓN:		
CAPAC. BANCO DE TRANSFORMADORES				
FACTOR DE MULTIPLICACIÓN		SERIALES DE LOS TRANSFORMADORES DE MEDIDA:		
MEDICIONES EN EL SECUNDARIO		PRUEBA DE EQUIPO		
	L1	L2	L3	UNID
Vpn				RS
Vpp				ST
I				TR
V				
IV				
P				
Q				
R				
S				
RECLAMO DE USUARIO:				
REQUERIMIENTO:				
OBSERVACIONES:				
TRANSCRITO EN OPEN POR:				
PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE				USUARIO
NOMBRE Y APELLIDO				NOMBRE Y APELLIDO
CÉDULA				CÉDULA
FIRMA				FIRMA

Anexo N°5: Formulario e Instructivo de Llenado de Reporte de Inspección para Conexión de Nuevos Usuarios.

USUARIO DE ALTA DEMANDA Y SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO.

COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS – CORPOELEC.

REPORTE DE INSPECCIÓN PARA CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS.

Inspección N°: _____ Realizada en fecha: _____
 Al usuario: _____
 Ubicado en: _____
 Alimentador N°: _____
 Actividad: _____
 Teléfonos contacto: _____

REQUERIMIENTOS GENERALES	SI	NO	CAJA DEL CONTADOR DE ENERGÍA	SI	NO
Poste sembrado			Instalada en la parte externa de las instalaciones		
Poste contiguo a la red de CORPOELEC			Dimensiones mínimas requeridas (50x50x30) cm		
Estructura tipo H			Colocada entre 1-1.5 mts de altura		
Poste vestido			Posee orejas para colocar candado		
TX's conectados en Delta/Estrella			Posee doble fondo atornillable		
Posee 2 barras para aterramiento			Posee Cableado desde el secundario de los TX's		
Carcasas Aterradas de los TX's			Se comunica con la Caja del Breaker Principal con tubería para intemperie de 1"		
Pararrayos aterrados					

MEDICIÓN	OBSERVACIÓN	BREAKER PRINCIPAL	SI	NO
Tipo de Medición		Instalado en la caja para intemperie		
Capacidad de los TX's		Dimensiones mínimas requeridas para la caja del Breaker Intemperie (50x50x30) cm		
Tensión de TX's en baja		Conectado al secundario de los TX's		
R.T.C.		Posee barra para aterramiento de neutro		
		Neutro aterrado		

COMPROMISOS DEL CLIENTES	SI	NO
Llamar para la próxima inspección		

OBSERVACIONES

POR EL USUARIO

POR CORPOELEC

 Nombre y Firma
 C.I.:

 Nombre y Firma
 C.I.:

Anexo Nº 6: Formato e Instructivo de Llenado de Recolección de Datos.

		RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA CREACIÓN DEL NUMERO IDENTIFICADOR DEL INMUEBLE (NII) Y NÚMERO IDENTIFICADOR DEL SUMINISTRO (NIS)		FECHA: CENTRO TÉCNICO: GENERADA: EN TRATAMIENTO: RESOLUCIÓN:	
DATOS DEL USUARIO					
NOMBRE DEL USUARIO:					
DIRECCIÓN					
MANZANA		PARCELA N°		DUPLICADO	
ESTADO: BOLÍVAR		URB/BARRIO		MUNICIPIO	
UD		PARROQUIA		COD. POSTAL	
TIPO DE INMUEBLE:					
<input type="checkbox"/>	AGRUPACIÓN NO REGULADA DE CASAS			<input type="checkbox"/>	IGLESIA
<input type="checkbox"/>	ANTENAS RADIO / TV / TELEFONÍA			<input type="checkbox"/>	INDUSTRIA
<input type="checkbox"/>	BLOQUE			<input type="checkbox"/>	INSTITUTO DOCENTE
<input type="checkbox"/>	CAMPOSANTO			<input type="checkbox"/>	INSTITUTO HOSPITALARIO
<input type="checkbox"/>	CASA			<input type="checkbox"/>	KIOSCO
<input type="checkbox"/>	CASETA VIGILANCIA			<input type="checkbox"/>	OTROS
<input type="checkbox"/>	CENTRO COMERCIAL			<input type="checkbox"/>	PARADAS PÚBLICAS ILUMINADAS
<input type="checkbox"/>	COMPLEJO			<input type="checkbox"/>	PLANTA TRATAMIENTO
<input type="checkbox"/>	EDIFICIO			<input type="checkbox"/>	PLAZA
<input type="checkbox"/>	ESTACIÓN BOMBA			<input type="checkbox"/>	SUB-ESTACIÓN
<input type="checkbox"/>	ESTACIÓN DE SERVICIO			<input type="checkbox"/>	TERRENO
<input type="checkbox"/>	GALPÓN			<input type="checkbox"/>	VALLA PUBLICITARIA ILUMINADA
ESTADO DEL INMUEBLE			ESTADO DE LAS INSTALACIONES		
<input type="checkbox"/> NORMAL			<input type="checkbox"/> CORRECTAS		
ACCESO AL INMUEBLE (UBICACIÓN DEL MEDIDOR)			<input type="checkbox"/> POSTE		
			<input type="checkbox"/> AFUERA		
			<input type="checkbox"/> FACHADA		
			<input type="checkbox"/> OTRO (MENCIONE):		
TIPO DE CONEXIÓN: <input type="checkbox"/> AÉREA TRIFÁSICO OTRO: (ESPECIFIQUE): _____ TIPO DE SUMINISTRO: <input type="checkbox"/> NORMAL OTRO: (ESPECIFIQUE): _____ PERIODO DE LECTURA: <input type="checkbox"/> MENSUAL OTRO: (ESPECIFIQUE): _____					
OBSERVACIONES:					
PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE				USUARIO	
NOMBRE Y APELLIDO				NOMBRE Y APELLIDO	
CÉDULA				CÉDULA	
FIRMA				FIRMA	

Anexo N°7: Formato e Instructivo de Llenado de Inspección de Anómalos (Lectura-Facturación)

		INSPECCIÓN TÉCNICA INSPECCIÓN DE ANOMALÍAS (LECTURA-FACTURACIÓN)		FECHA: HORA: N° O/S: C.T.:	GENERADA: EN TTO.: RESOLUCIÓN:
DATOS DEL USUARIO				TIPO DE ORDEN:	
NOMBRE DEL USUARIO:				ANOMALÍA (LECTURA-FACTURACIÓN)	
DIRECCIÓN:					
NIC:		NIS:	NII:		
DATOS DEL CONTADOR			LECTURAS ACTUALES		RELACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DE CORRIENTE Y TENSIÓN:
MARCA			kWh		
MODELO			kVArh		FA FB FC
SERIAL			kW		TC
TIPO	Electromecánico	Electrónico	kVA		TP
				SERIALES DE LOS TRANSFORMADORES DE MEDIDA:	
				FA FB FC	
				TC	
				TP	
REQUERIMIENTO:					
OBSERVACIONES:					
DATOS DEL CONTADOR EN OPEN Y EN SITIO					
TRANSCRITO EN OPEN POR:					
FECHA DE RECEPCIÓN DE PLANILLA PARA TRANSCRIPCIÓN EN OPEN				USUARIO	
PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE					
NOMBRE Y APELLIDO				NOMBRE Y APELLIDO	
CÉDULA				CÉDULA	
FIRMA				FIRMA	

Anexo Nº 8: Formulario e Instructivo de Llenado de Inspección Técnica (IEV Inspección de Suministro)

CORPOELEC <small>CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL</small>				Inspección Técnica IEV INSPECCIÓN DE SUMINISTRO				FECHA:							
Oficina Comercial: CT:								HORA:							
N.L.C.: Cliente:				Teléfono:				N° O/S:							
N.L.S.: Tipo de Cliente:				C.A.E.:				F. Gen:							
N.L.P.: Tarifa:								F. Est. Res:							
Observación:								Fecha Insp: _____							
Área de ejecución:				Localidad:											
Acc. Pto. Med:				CGV PTO. MED:											
Blanco:		N° Medidor:		Marca:		Alerción:									
KVA Cont.:		Inst.:		Fases:		Tensión:		Digi:		F. Mult.:		AOL:		F. Inst:	
DATOS DE FACTURACIÓN				TRANSFORMADOR				ACOMETIDA		EDO ACOMETIDA		SELLOS			
F. Fact: 00/00/0000 00/00/0000 00/00/0000				COD.: _____				<input type="checkbox"/> Monofásico <input type="checkbox"/> Bifásico <input type="checkbox"/> Trifásico		<input type="checkbox"/> Defectuosa <input type="checkbox"/> Desconectada		<input type="checkbox"/> Inadecuada <input type="checkbox"/> Directa <input type="checkbox"/> Normal			
Tipo Fact.: _____				<input type="checkbox"/> Exclusivo <input type="checkbox"/> Compartido Capacidad: _____ # Totalizador: _____								Instalado Retirado Caja Medidor _____ Tapa _____ Bornera _____ Tapa _____ Regleta _____			
Camo Kw/h.: 0 0 0															
KVA.: 0 0 0															
Leot. Fact.: 0 0 0															
DATOS DEL MEDIDOR				PRUEBA DEL EQUIPO				PRUEBA DE LOS TC's							
<input type="checkbox"/> Directo <input type="checkbox"/> Directo Electrón <input type="checkbox"/> Indirecto Lectura: _____ Demanda _____ Volt.: _____ Amp.: _____ Revol.: _____ Tiempo: _____ Marca: _____ Alerción: _____ HP Digi.: _____ F.M.: _____				VOLTAJE F/N AMP. (A) AMP. (B) VOLTS LINEA F1 _____ RS.: _____ F2 _____ ST.: _____ F3 _____ TR.: _____ REVOL. _____ T (S) T (S) HP _____ %E (A) %E (B)				AMP. (PRIM) AMP. (SEC) RELAC TC F1 _____ / _____ = _____ F2 _____ / _____ = _____ F3 _____ / _____ = _____							
ANOMALÍAS				PRUEBA DE LOS TP's				OPERACIÓN FACTOR MULTIPLICADOR							
<input type="checkbox"/> Med. Incomodo perm revisión <input type="checkbox"/> Serial no visible <input type="checkbox"/> Tarifa Mal Asignada <input type="checkbox"/> F.M. Errado <input type="checkbox"/> Sin Medidor <input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> Caja sin Disp. De Seg. <input type="checkbox"/> Medidor dentro del Inmueble <input type="checkbox"/> S/S en T/Bornera <input type="checkbox"/> Alerción Yencida <input type="checkbox"/> Medidor No encontrado <input type="checkbox"/> Error en la Lectura <input type="checkbox"/> Sin T/Bornera <input type="checkbox"/> Serial incorrecto <input type="checkbox"/> Medidor Dañado <input type="checkbox"/> TC y/o TP Polaridad Invertida <input type="checkbox"/> Otro: _____ <input type="checkbox"/> Medidor Desconectado <input type="checkbox"/> TC Seguro <input type="checkbox"/> TC Seguro o Sobredimensionado				VOL. (PRIM) VOL. (SEC) RELAC TP TP1 _____ / _____ = _____ TP2 _____ / _____ = _____ TP3 _____ / _____ = _____				R TC X R TP = _____							
IRREGULARIDADES															
SELLOS				ACOMETIDA				MEDIDOR							
<input type="checkbox"/> S/S de Corpoelec <input type="checkbox"/> S/S de Sancemar <input type="checkbox"/> Sellos con T/S rotos o Manipulados				<input type="checkbox"/> By Paso en Tanquilla <input type="checkbox"/> Señal de Neutro Desconectado <input type="checkbox"/> By Paso en Bornera <input type="checkbox"/> Fases Invertidas en Bornera <input type="checkbox"/> Líneas Interceptadas <input type="checkbox"/> Fases Invertidas en Tanquilla <input type="checkbox"/> Troncal Interceptado <input type="checkbox"/> Otros: _____ <input type="checkbox"/> Líneas Directas				<input type="checkbox"/> Giro del Disco en Vacío <input type="checkbox"/> Relojera dañada <input type="checkbox"/> Medidor Perforado <input type="checkbox"/> Puentes Entrada/Selido <input type="checkbox"/> Giro del Disco Invertido <input type="checkbox"/> Relojera Limada <input type="checkbox"/> Vidrio Roto <input type="checkbox"/> Bob. Voltaje Cortada <input type="checkbox"/> Giro del Disco Irregular <input type="checkbox"/> Bornera Quemada <input type="checkbox"/> Caja y Medidor Golpeado <input type="checkbox"/> Señal Neutro Cortado <input type="checkbox"/> C/Carga disco Parado <input type="checkbox"/> C/Carga disco Parado <input type="checkbox"/> Caja y Puentes Abiertos <input type="checkbox"/> Otro							
TIPO DE ADECUACIÓN				TIPO Y USO DEL SERVICIO				CONDICIÓN DEL INMUEBLE							
<input type="checkbox"/> En Poste <input type="checkbox"/> Adosado en Pared <input type="checkbox"/> Empotrado en Pared <input type="checkbox"/> Aérea/Aérea <input type="checkbox"/> En Raje <input type="checkbox"/> En Pedestal <input type="checkbox"/> En Modulo <input type="checkbox"/> Aérea Subterránea				<input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Agropecuario <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Otro				<input type="checkbox"/> Habitado <input type="checkbox"/> En Remodelación <input type="checkbox"/> Deshabitado <input type="checkbox"/> Otros							
MATERIALES REQUERIDOS PARA NORMALIZAR															
TIPO DE CAJA		CAJA P/ MED IND		ADEC INDIRECTA		CONDUCTORES			TUBERIAS						
<input type="checkbox"/> VERTICAL <input type="checkbox"/> DUPLEX <input type="checkbox"/> HORIZONTAL <input type="checkbox"/> PLÁSTICA		TIPO _____		TC _____ S TP _____ /		<input type="checkbox"/> CONCÉNTRICO # _____ MTS. <input type="checkbox"/> TIPO _____ CALIBRE # _____ MTS.			TIPO _____ <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> 4" Cant. _____						
RESULTADO INSPECCIÓN				<input type="checkbox"/> NORMAL <input type="checkbox"/> ANOMALO <input type="checkbox"/> IRREGULAR											
OBSERVACIONES:															
NOMBRE DEL USUARIO:				CEDULA:				FRASE:				TECNICO:			

DISTRIBUCIÓN: ORIGINAL ÁREA ENCARGADA DE LA INSPECCIÓN

Anexo N°9: Formato de Entrega de Equipos de Protección Personal (EPP).

 COORDINACIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS						
ENTREGA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)						
1) NOMBRE Y APELLIDO : 3) CEDULA DE IDENTIDAD:				2) FECHA:		
4) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD/ACCIÓN/PROCESO:						
5) EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) MÍNIMOS REQUERIDOS						
 BRAGA	 ZAPATOS DE SEGURIDAD	 CASCO	 GUANTES DIELECTRICOS	 ARNÉS	 LENTES DE SEGURIDAD	 CINTURÓN CONTRA PESO
6) OTRO (Especifique):						
7) EQUIPO SOLICITADO	8) CANTIDAD	9) EQUIPO RECIBIDO	10) CANTIDAD	11) CARACTERÍSTICAS DEL (EPP)	12) OBSERVACIONES	
				13) ENTREGADO POR _____	14) RECIBIDO POR _____	
				FECHA:	FECHA:	