

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0490	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Señales para Gerenciamiento de la Carga.		

## 1. INTRODUCCION

### 1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir para el tratamiento de pedidos de liberación de señal o pulso de referencia a clientes de suministros en Media Tensión, para la implementación del sistema de gerenciamiento de la carga.

Existen dos alternativas para la provisión de esta señal, que dependen de la condición de abastecimiento del suministro solicitante y de la disponibilidad de las placas de adquisición de las señales solicitadas.

**Alternativa 1:** A través de la provisión por parte de la ANDE del equipo de medición con memoria en masa y placa de adquisición de pulso de demanda incorporada, que será instalado en el punto de medida del puesto de entrega, de manera que el mismo sirva para la facturación como para la liberación del pulso. Siempre y cuando el suministro se encuentre encuadrado en una categoría tarifaria que establezca como instalación de entrega, en línea con una tensión de abastecimiento de 23 kV o, en la Estación/Subestación a una tensión de abastecimiento de 23 kV o 66 kV.

**Alternativa 2:** A través de la provisión por parte de la ANDE del equipo de medición con memoria en masa, con disponibilidad para la incorporación de la placa de adquisición de pulso de demanda que deberá ser adquirido por el cliente, el mismo será instalado en el punto de medida del puesto de entrega de acuerdo a la condición tarifaria definida en la alternativa 1.

Es importante destacar que para la Alternativa 2, la placa de adquisición de pulso a ser proveído por el cliente debe ser previamente especificado por ANDE, y posteriormente el mismo deberá pasar por una estricta revisión y control en los laboratorios de ANDE. En caso de avería de la placa de adquisición de pulso durante la provisión del servicio independiente a la alternativa definida el cliente deberá solicitar nuevamente la provisión del servicio.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/02/2005
-----------------------------	---

ANDE	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 01 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0490	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Señales para Gerenciamiento de la Carga.		

## 1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
  - Recepcionar la Solicitud de adhesión al servicio de liberación de señal.
  - Dar alta un expediente de “Señales para Gerenciamiento de Carga”
  - Remitir copia solicitud al Dpto. de Mediciones.
  - Gestionar firma de confirmación de adhesión, verificando el pago de arancel por el servicio.
- **Departamento de Mediciones de Distribución (DMD).**
  - Determinar alternativa a ser implementada.
  - Especificar la placa de adquisición de pulso, que será proveído por el cliente.
  - Realizar la verificación técnica de la placa de adquisición de pulso proveído por el cliente.
  - Instalación de los equipos de medición en conformidad a cada una de las alternativas.

## 1.c Referencias

### Procedimientos

- Seguimiento de expedientes

### Documentos

- Formulario de Solicitud de liberación de señal para el gerenciamiento de la carga.
- Formulario Adhesión al Servicio de Provisión de Señales de Referencia.
- Certificación de la placa de adquisición de pulso.
- Orden de trabajo.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/02/2005
-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 01 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0490	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Señales para Gerenciamiento de la Carga.		

## 2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	Recepción de la solicitud para el servicio de liberación de señal para la implementación del sistema de gerenciamiento de la carga, presentada por el cliente:  <b>Nota:</b> Solamente el titular del contrato y/o representante legal del mismo estará autorizado a solicitar el servicio.	<a href="#">Formulario de Solicitud de liberación de señal para el gerenciamiento de la carga</a>
20	Atención al Cliente	Da alta en el Open SGC un expediente de "Señales para Gerenciamiento de Carga". El expediente queda en estado "Pendiente de Inspección"	PA0380SE G. de O. Atención al Cliente <i>Expedientes</i>
30	Atención al Cliente	Remite una copia de la solicitud al Dpto. de Mediciones de Distribución solicitando se defina la factibilidad y la alternativa para la concesión del servicio.	
40	D.M.D	Realiza las verificaciones técnicas del suministro y define una de las dos alternativas para el servicio.  <b>Nota:</b> El Dpto. de Mediciones deberá verificar la condición de abastecimiento del suministro y las características del medidor de facturación instalado en el suministro para determinar la alternativa correspondiente según la disponibilidad de equipos.  Las verificaciones pueden ser realizadas inclusive en el terreno a través de una orden de trabajo generada en la misma dependencia.	
50	D.M.D	Realizar un informe indicando la alternativa definida, y posteriormente remitir a Atención al Cliente.  <b>Nota:</b> Para el caso de la alternativa 2, se deberá especificar las características de la placa de adquisición de pulso compatible con el equipo de medición disponible.	
60	Atención al Cliente	Informar al cliente la factibilidad del servicio solicitado, y las condiciones establecidas en la alternativa definida para entrega del servicio. El	G. de O. Atención al Cliente

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/02/2005
-----------------------------	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 01 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0490	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 4
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Señales para Gerenciamiento de la Carga.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>expediente deberá pasar al estado <b>“Notificación al Cliente”</b>.</p> <p>a) Si el cliente no acepta las condiciones establecidas en la alternativa definida, <b>pasar a la acción 70</b></p> <p>b) Si acepta las condiciones, <b>pasar a la acción 75</b></p>	
70	Atención al Cliente	Se observa el expediente indicando los motivos de la “No Adhesión”, procediendo al “Cierre” del expediente. <b>Fin del procedimiento.</b>	G. de O. Atención al Cliente
75	Atención al Cliente	<p>Gestionar la firma del formulario de adhesión al servicio, según la alternativa definida:</p> <p>a) Alternativa 1, <b>pasar a la acción 80</b></p> <p>b) Alternativa 2, <b>pasar a la acción 85</b></p>	
80	Atención al Cliente	<p>Generar el cargo vario “Db. Liberación de Pulso”, emitir la factura, y entregar al cliente. <b>Pasar a la acción 110.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El “Db. Liberación de Pulso”, se genera únicamente para la alternativas 1.</li> <li>- Se debe informar al cliente que una vez abonado el costo inicial establecido en la Resolución vigente, debe presentar la factura pagada para continuar con el procedimiento.</li> <li>- Una vez cancelada la factura, se debe pasar el expediente al estado <b>“Pendiente de Inicio”</b>.</li> </ul>	<p>Factura para el cobro del servicio</p> <p>Formulario de Adhesión al Servicio de Provisión de Señales de Referencia</p>
85	Atención al Cliente	Informar al cliente que deberá remitir al Dpto. de Mediciones la placa de adquisición de pulso para la verificación técnica de la misma. Pasar el expediente al estado <b>“Pendiente de Inicio”</b> .	
90	D.M.D	<p>Verifica si la placa de adquisición de pulso remitida por el cliente corresponde a la especificada por ANDE</p> <p>a) No corresponde, <b>pasar a la acción 100.</b></p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	<b>ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b> FECHA: 25/02/2005
-----------------------------	--

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC</b>		Actualización: 01 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0490	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5
Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Señales para Gerenciamiento de la Carga.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>b) Si corresponde, <b>pasar a la acción 110.</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para los casos de expedientes observados que se ajusten a la opción b) deberán volver al estado <b>"Pendiente de Inicio"</b>.</p>	
100	D.M.D	<p>Informar al cliente el motivo del rechazo de la placa de adquisición de pulso y solicitar el cambio de la misma de acuerdo a lo especificado por ANDE. El expediente deberá pasar al estado <b>"Observado"</b>, registrando dicho suceso.</p> <p>Una vez realizado el cambio requerido, <b>pasar a la acción 90.</b></p>	
110	D.M.D	<p>Verificar en el sistema Open SGC si el expediente se encuentra en estado <b>"Pendiente de Inicio"</b> y en caso afirmativo pasar el expediente al estado <b>"Inicio de Obra"</b>.</p>	G. de O. Atención al Cliente
120	D.M.D	<p>Proceder a la instalación de los equipos para la provisión del servicio, y pasar el expediente al estado <b>"Fin de Obra"</b>.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dejar una incidencia en el sistema de los trabajos realizados en el suministro.</li> <li>- Instalar los equipos a través de una orden de trabajo y dejar constancia en la observación de quien o quienes acompañaron el trabajo por parte del cliente, con una firma y aclaración de la misma.</li> </ul>	G. de O. Ordenes de Trabajo
130	Atención al Cliente	<p>Verificar en el sistema Open SGC si el expediente se encuentra en estado <b>"Fin de Obra"</b> y en caso afirmativo pasar el expediente al estado <b>"Cierre de Expediente"</b>, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: 25/02/2005
-----------------------------	---