

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.05 Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica SPR 08.05.03 Gestión de Procesos Técnicos</p>	<p>PCO - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48553 Fecha: 05/12/23</p>
--	--	---

SERVICIOS TÉCNICOS COMERCIALES

1. OBJETIVO


Establecer el alcance, los conceptos, los aplicativos informáticos, las condiciones, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para gestionar los servicios técnicos comerciales.

2. ALCANCE

Comprende la programación y coordinación de las Órdenes de Trabajo, la ejecución de los trabajos, la actualización de datos y la resolución de los mismos en el Sistema de Gestión Comercial, así como el control y evaluación de los trabajos realizados.

3. CONCEPTOS

- 3.1. **Servicios Técnicos Comerciales:** Constituyen las acciones ejecutadas sobre determinados suministros con Órdenes de Trabajo asociados.
- 3.2. **Centro Técnico:** Estación de trabajo encargada de ejecutar los servicios técnicos comerciales.
- 3.3. **Orden de Trabajo:** Documento generado y editado que implica la posterior ejecución de una acción.
- 3.4. **Tipos de Ordenes de Trabajo:** Son las diferentes acciones a ser ejecutadas en los suministros.
- 3.5. **Suministro:** Punto de conexión de energía eléctrica. Es la entidad que recibe el servicio de energía, la cual debe ser medida y facturada.
- 3.6. **Medidor:** Es el aparato destinado al control y registro de valores característicos de la energía eléctrica (consumo de energía y demanda de potencia, entre otros).
- 3.7. **Media Tensión (MT):** Se considera a aquella tensión que va desde 1.000 voltios hasta 33.000 voltios.
- 3.8. **Baja Tensión (BT):** Se considera a aquella tensión igual o inferior a 1.000 voltios.
- 3.9. **Responsables de ejecución de trabajos:** Constituye aquellos funcionarios de ANDE o Contratistas (HHP – Electricistas Residentes) quienes ejecutan Órdenes de Trabajo referentes a servicios técnicos comerciales.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.05 Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica SPR 08.05.03 Gestión de Procesos Técnicos</p>	<p>PCO - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48553 Fecha: 05/12/23</p>
---	--	---

4. APLICATIVOS INFORMÁTICOS

Los aplicativos informáticos utilizados en este procedimiento son:

- 4.1.** Sistema de Gestión Comercial
- 4.2.** Microsoft Office (Word, Excel, Access, Outlook, Messenger, Drive)
- 4.3.** Google (Drive)
- 4.4.** SMOD (Sistema de Mantenimiento de Obras de Distribución)
- 4.5.** REMOT (Orden de Trabajo Remoto)

5. CONDICIONES

- 5.1.** Los servicios técnicos comerciales quedarán supeditados a la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, equipos y materiales necesarios.
- 5.2.** Los servicios técnicos comerciales estarán sujetos a la disponibilidad del Sistema de Gestión Comercial, del Sistema de Mantenimiento de Obras de Distribución (SMOD) y del Sistema REMOT (Orden de Trabajo Remoto).

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Ley N° 966/64 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad, como ente autárquico y establece su Carta Orgánica”
- 6.2.** Reglamentos de Baja Tensión (BT) y Media Tensión (MT)
- 6.3.** Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”
- 6.4.** Ley N° 1334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario”

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) y de las Agencias Regionales, la programación, coordinación y la ejecución de Órdenes de Trabajo en Baja Tensión (BT); así como ejecutar los cortes y reconexiones en Media Tensión (MT); la resolución de Órdenes de Trabajo, actualización de datos en el Sistema de Gestión Comercial y el control y evaluación de los servicios técnicos comerciales.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC), la programación, coordinación y ejecución de los trabajos de verificación de suministros; la instalación o retiro de equipos de medición (medidores) en Media Tensión (MT), la resolución de Órdenes de Trabajo, actualización de datos en el Sistema de Gestión Comercial, así como el control y evaluación de los servicios técnicos comerciales.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.05 Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica SPR 08.05.03 Gestión de Procesos Técnicos	PCO - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48553 Fecha: 05/12/23
-------------	---	--

7.3. Es responsabilidad del Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), en coordinación con el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) y las Agencias Regionales, aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Órdenes de Trabajo generadas	Unidades Administrativas que generan Órdenes de Trabajo en forma manual y Órdenes de Trabajo generados automáticamente en el Sistema de Gestión Comercial	Órdenes de Trabajo resueltas	Unidades Administrativas que generaron las Ordenes de Trabajo

9. INDICADORES

9.1. Número de Órdenes de Trabajo generadas / Número de Órdenes de Trabajo resueltas

9.2. Número de Órdenes de Trabajo resueltas por Cuadrilla.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Programación y Coordinación de la Ejecución de las Órdenes de Trabajo	10.1.1. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) o la Agencia Regional, coordina y acompaña los procesos administrativos del área.	---	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Programación y Coordinación de la Ejecución de las Órdenes de Trabajo	10.1.2. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) o la Agencia Regional, clasifica, selecciona y edita las Órdenes de Trabajo en el Sistema de Gestión Comercial, conforme con la operativa descrita en la PO-0130 “Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajo” del Manual de Procedimientos Comerciales. El funcionario responsable confecciona una Planilla (Excel/SMOD/REMOT) en la cual programa y asigna las Órdenes de Trabajo para su ejecución.	Órdenes de Trabajo Sistema de Gestión Comercial	PO-0130 Selección y Tratamiento de Ordenes de Trabajo
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Programación y Coordinación de la Ejecución de las Órdenes de Trabajo	10.1.3. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) o la Agencia Regional autoriza la entrega de las Órdenes de Trabajo al responsable (Empresas Contratistas y funcionarios asignados de ANDE) de la ejecución de los trabajos, así como los materiales y medidores.	Órdenes de Trabajo	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Ejecución de Trabajos	10.1.4. El responsable de la ejecución de los trabajos (Empresas Contratistas y funcionarios asignados de ANDE), recibe la programación de trabajo, las Órdenes de Trabajo, materiales, medidores y realiza la verificación de la instalación del suministro.	Programación de trabajo Órdenes de Trabajo	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Ejecución de Trabajos	a. Si la instalación se halla en condiciones adecuadas, ejecuta la Orden de Trabajo (Instalación de medidores en Baja Tensión (BT), instalación de equipos de medición o medidores en Media Tensión (MT), reconexión de suministros en BT o MT, cambios de medidores en BT, instalación de equipos de telemedición, contrastes de medidores en BT, verificaciones varias en BT, corte y reconexión en acometidas MT).	Órdenes de Trabajo	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Ejecución de Trabajos	b. Si la instalación no se halla en condiciones adecuadas, el responsable de la ejecución del trabajo notifica al cliente sobre dicha situación, no ejecuta la Orden de Trabajo y registra en dicha Orden las observaciones pertinentes para su reprogramación correspondiente.	Órdenes de Trabajo Notificación al cliente	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Ejecución de Trabajos	c. Cuando corresponde, ejecuta las Órdenes de Trabajo referentes a retiro de medidores en BT, cortes suministros en Baja Tensión (BT) o Media Tensión (MT). En caso de retiro de equipos de medición o medidores en MT, interviene el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC).	Órdenes de Trabajo	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Ejecución de Trabajos	10.1.5. Concluida la ejecución de los trabajos, el responsable de los mismos registra los datos inherentes al suministro en las Órdenes de Trabajo ejecutadas y en las planillas correspondientes.	Órdenes de Trabajo	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Control e Informe de Órdenes de trabajo ejecutadas	10.1.6. La Sección Conexiones y Desconexiones (GC/DCT2) o la Sección Gestión de Procesos (GC/DCT3) fiscaliza los trabajos ejecutados u observados, así como los datos registrados en las Órdenes de Trabajo y planillas correspondientes. La Agencia Regional fiscaliza aleatoriamente los trabajos ejecutados, así como los datos registrados en las Órdenes de Trabajo y planillas correspondientes.	Órdenes de Trabajo	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Control e Informe de Órdenes de trabajo ejecutadas	10.1.7. En caso de las Órdenes de Trabajo no ejecutadas, el responsable de la ejecución de los trabajos, devuelve las Órdenes de Trabajo, medidores y materiales no utilizados a la Agencia Regional, al Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) o al Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC), respectivamente.	Órdenes de Trabajo	---
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Control e Informe de Órdenes de trabajo ejecutadas	10.1.8. El funcionario designado fiscaliza la devolución de los medidores y materiales afectados a las Órdenes de Trabajo ejecutadas y observadas; registrando los datos correspondientes en planillas respectivas y los almacena en los lugares habilitados para el efecto.	Órdenes de Trabajo	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Programación y Ejecución de Órdenes de Trabajo (OT)	Resolución y Actualización de Datos en el Sistema	<p>10.1.9. El Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC), el Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT) o la Agencia Regional, analiza los datos de la Orden de Trabajo, actualiza y resuelve en el Sistema de Gestión Comercial la Orden de Trabajo ejecutada en el terreno y otros datos del cliente, conforme con la operativa descrita en el PO-0090 “Actualización de Órdenes de Trabajo” del Manual de Procedimientos Comerciales.</p>	<p>Sistema de Gestión Comercial</p> <p>Órdenes de Trabajo</p>	<p>PO-0090</p> <p>Actualización de Órdenes de Trabajo</p>
10.2.	Control y Evaluación de Trabajos ejecutados	Control de documentaciones (Órdenes de Trabajo, Informes, otros)	<p>10.2.1. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) o la Agencia Regional, controla las Órdenes de Trabajo, Informes y otros. En caso que la Ordenes de Trabajos no fueran ejecutadas, la mismas son reprogramadas y reasignadas.</p>	<p>Órdenes de Trabajos</p> <p>Informes</p>	---
10.2.	Control y Evaluación de Trabajos ejecutados	Control y Evaluación de Cumplimiento de Contratos	<p>10.2.2. En caso que las Órdenes de Trabajo fueran ejecutadas, el Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) o la Agencia Regional, controla integralmente los datos contenidos en las mismas.</p>	Órdenes de Trabajos	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control y Evaluación de Trabajos ejecutados	Control y Evaluación de Cumplimiento de Contratos	<p>10.2.3. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) o la Agencia Regional, verifica, computa y controla las planillas presentadas por las Empresas Contratistas y los precios establecidos en relación a los ítems de trabajos ejecutados, conforme con la operativa descrita en la IE/GC-129 “Pago a Contratistas por Atención de Reclamos por Falta de Energía Eléctrica, Alumbrado Público y otros Trabajos Adicionales” y la IE/GC-126 “Construcción y Mantenimiento de Componentes del Sistema de Distribución de Energía Eléctrica a través de Empresas Contratistas”, paralelamente controla y evalúa el cumplimiento de los contratos.</p>	Planillas de Empresas Contratistas Contratos	<p>IE/GC-129 Pago a Contratistas por Atención de Reclamos por Falta de Energía Eléctrica, Alumbrado Público y otros Trabajos Adicionales</p> <p>IE/GC-126 Construcción y Mantenimiento de Componentes del Sistema de Distribución de Energía Eléctrica a través de Empresas Contratistas</p>
10.2.	Control y Evaluación de Trabajos ejecutados	Conformación de documentación para pago a las contratistas	<p>10.2.4. El Departamento de Centro Técnico Comercial (GC/DCT), el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) o la Agencia Regional, conforma las facturas, autoriza el inicio del proceso de pago de dichas facturas y remite, vía jerárquica, a la Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la Gerencia Comercial (GC/CG) o a la Oficina de Coordinación y Control de Gestión de la Dirección de Gestión Regional (DR/OC), según corresponda, para gestionar el pago respectivo.</p>	Facturas	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica PR 08.05 Servicios Técnicos de Conexión Eléctrica SPR 08.05.03 Gestión de Procesos Técnicos	PCO - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48553 Fecha: 05/12/23
-------------	---	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Control y Evaluación de Trabajos ejecutados	Elaboración de Informes Estadísticos, Índices y otros	10.2.5. El Departamento de Centro Técnico (GC/DCT), el Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC) o la Agencia Regional, elabora los informes estadísticos e índices de la gestión de ejecución de las Órdenes de Trabajo, verifica y remite, vía jerárquica, el Informe a la División de Operación Comercial (GC/DO), a la División de Gestión Comercial (GC/GC) o a la División de Gestión Regional, según corresponda.	Informes estadísticos e índices de la gestión de ejecución de las Órdenes de Trabajo	---

GERENCIA COMERCIAL
DP/DOM: RCE-3949; GSS-12069

DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL