

Manual de Uso Sistema Gestión de Clientes

[Selecione la fecha]

Solicitud de Servicios
Reclamaciones y Quejas
Reporte Satisfacción

Solicitud de Servicios

Requisitos

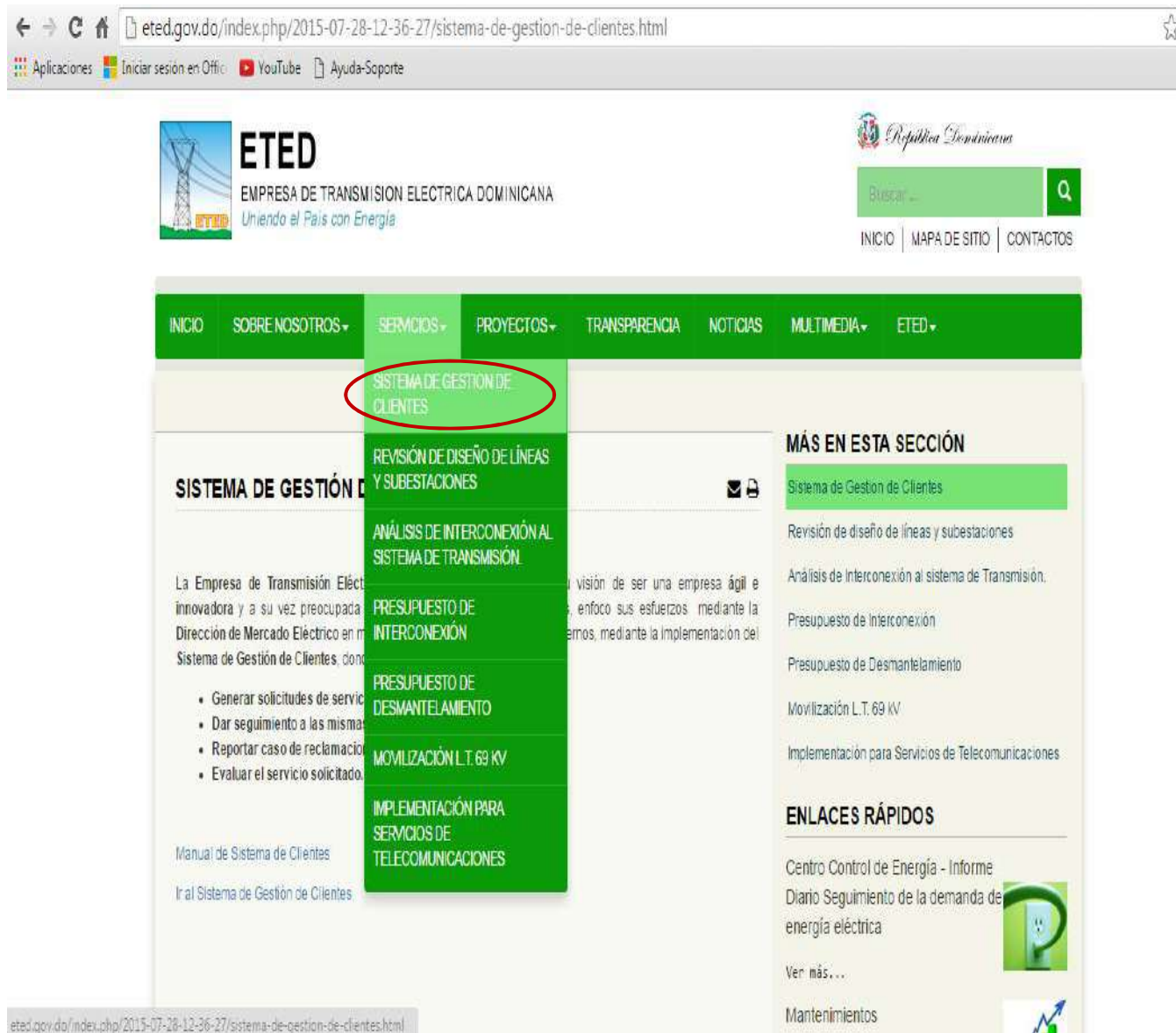
- Carta de solicitud del servicio dirigida al **Director de Mercado Eléctrico** de la **ETED, Lic. Ruddy Ramírez**
- Debe pagar un anticipo de **RD\$20,000.00** pesos dominicanos al momento de someter la solicitud de servicio, al **No. De Cuenta 240-012636-9, Banreservas.**
- Documentación Técnica que soporte la solicitud.

Observaciones:

- Es obligatorio hacer constar en la transacción el concepto de pago y el nombre de la empresa gestora.
- El anticipo será debitado al monto total del servicio.
- El anticipo, no es reembolsable.
- La empresa que emita este anticipo, deberá ser la misma que pague el monto total de la factura del servicio solicitado.
- En el caso que desee que la factura final se emita a nombre de otra empresa que no es la solicitante se debe suministrar una Carta de la empresa que asumirá el pago, dirigida al **Director de Mercado Eléctrico** de la **ETED**, en la que hace constar que asumirá el pago del servicio solicitado.

Directrices

Acceder al portal institucional de la **ETED**, en el menú **SERVICIOS** buscar la opción **SISTEMA DE GESTION DE CLIENTES** y pulsar para acceder.



The screenshot shows the ETED website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: INICIO, SOBRE NOSOTROS, **SERVICIOS**, PROYECTOS, TRANSPARENCIA, NOTICIAS, MULTIMEDIA, and ETED. The 'SERVICIOS' menu is expanded, and the option 'SISTEMA DE GESTION DE CLIENTES' is circled in red. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column features a large heading 'SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES' and a list of services: REVISIÓN DE DISEÑO DE LÍNEAS Y SUBESTACIONES, ANÁLISIS DE INTERCONEXIÓN AL SISTEMA DE TRANSMISIÓN, PRESUPUESTO DE INTERCONEXIÓN, PRESUPUESTO DE DESMANTELAMIENTO, MOVILIZACIÓN L.T. 69 KV, and IMPLEMENTACIÓN PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. The right column contains a search bar, a 'MÁS EN ESTA SECCIÓN' section with a list of links, and an 'ENLACES RÁPIDOS' section with a list of links. The ETED logo and name are visible in the top left corner, and the Dominican Republic coat of arms is in the top right corner.

Registro de Clientes

Para ingresar al sistema debe crear un usuario pulsando el botón **CLIENTES**



The image shows the login interface for SGETED. At the top, there is a header with a lock icon and the text "SGETED | INICIO DE SESIÓN". Below this, there are three input fields: "Empresa" with a dropdown menu showing "EMPRESA DE TRANSMISION ELECTRIC...", "Usuario" with a text input field containing "Usuario", and "Contraseña" with a text input field containing "Clave". There is also a checkbox labeled "Recordarme". At the bottom, there are three buttons: "INICIAR SESIÓN" (green), "RESETEAR" (grey), and "CLIENTES" (orange), which is circled in red.

Hacer click en **REGISTRARSE COMO USUARIO**



The image shows a modal dialog box titled "Para clientes de la ETED" overlaid on the login page. The dialog contains two green buttons: "REGISTRARSE COMO USUARIO" and "CAMBIAR CONTRASEÑA". A red arrow points from the text above to the "REGISTRARSE COMO USUARIO" button. At the bottom of the dialog is a "Cerrar" button. The background shows the login page with the "CLIENTES" button highlighted.

Colocar **RNC** de la Empresa

Registro de Clientes

RNC sin (-)

Cerrar **Siguiente>**

En caso de ya ser cliente de la ETED, su información aparecerá en la pantalla.

Si es un cliente nuevo debe completar los campos necesarios para efectuar su registro.

Cientes Existentes

GSF Registro de Clientes

Todos los campos son obligatorios. Una vez validados los datos, su contraseña sera enviada a su correo electronico.

DOMINICANA RENOVABLE SL

130988315

Hansel Feliz

00125452551

hanselfelizz@gmail.com

8092999809

Cerrar **Registrarse**

Cientes Nuevos

GSF Registro de Clientes

Todos los campos son obligatorios. Una vez validados los datos, su contraseña sera enviada a su correo electronico.

Nombre de la Empresa

Dirección de la Empresa

Numero de Contacto sin (-)

Correo Electronico

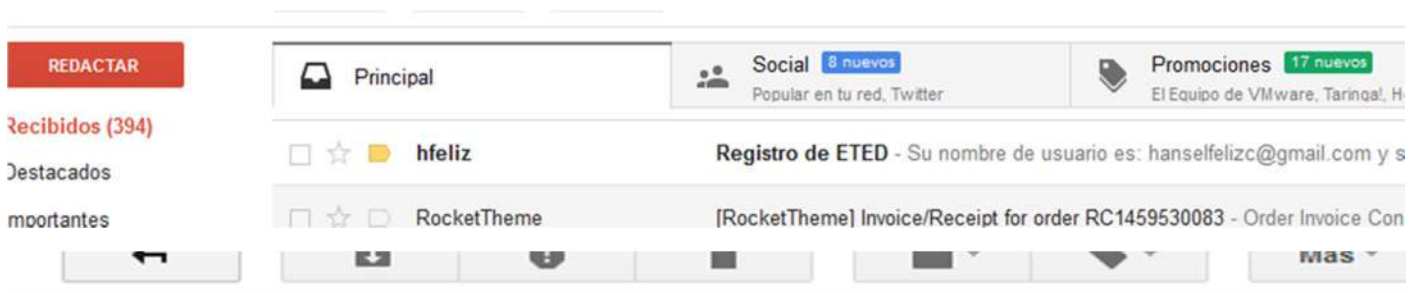
Cerrar **Registrarse**

Cientes existentes al pulsar el botón **Registrarse** les llegara un correo electrónico indicándole su **Usuario y Contraseña** inmediatamente.



Cientes nuevos, pulsar el botón "Registrarse" y en un periodo no mayor a 24 horas laborables recibirá un correo con su nombre de usuario y clave de acceso al sistema.

En la bandeja de su correo electrónico podrá encontrar en mensaje automático y al abrirlo le mostrara sus datos para acceder al Sistema.



Registro de ETED

Recibidos x



hfeliz@eted.gov.do

para mí ▾

Su nombre de usuario es: hansselfelizc@gmail.com y su contraseña es: C-0305
Favor no responder este correo.

--- Este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial y privilegiada. Si usted no es el destinatario, se le solicita que no divulgue esta información a terceros. Si usted ha recibido este mensaje por error, se le solicita que no divulgue esta información a terceros. Si usted ha recibido este mensaje por error, se le solicita que no divulgue esta información a terceros.

Posterior al registro de usuario debe regresar al **Sistema de Gestión de Clientes**, colocar nombre de usuario contraseña y hacer click en **INICIAR SESION**.

SGETED | INICIO DE SESIÓN

Empresa: EMPRESA DE TRANSMISION ELECTRICA

Usuario: hanselfelizc@gmail.com

Contraseña: [masked]

Recordarme

INICIAR SESIÓN RESETEAR CLIENTES

Una vez dentro del sistema podrá **cambiar la contraseña, solicitar servicios, realizar reclamaciones y evaluar el servicio.**

EMPRESA DE TRANSMISIÓN ELÉCTRICA DOMINICANA

Bienvenido@ SNC LAVALIN

Cerrar Session

Solicitud

Solicite cambio de clave

Contacte al administrador

Menu General

GESTION DE CLIENTES

Solicitud de Servicios

Reclamaciones /Quejas

Enlaces

Solicitud y Seguimiento de Servicios

Buscar por

ID	Descripción	Ubicación	Estatus	Fecha Creado	Encuesta
8	Presupuesto de Desmantelamiento	DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO	En Solicitud	09/06/2016 11:30:01	Ver
7	Presupuesto de Desmantelamiento	DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO	En Solicitud	09/06/2016 11:29:55	Ver
6	Carta de No Objeción	DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO	En Solicitud	09/06/2016 11:12:55	Ver
5	Instalación de KPF en LT	DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO	Finalizado	09/06/2016 10:09:26	Ver
4	Carta de No Objeción	DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO	En Solicitud	07/06/2016 09:33:49	Ver

Solicitudes de Servicios

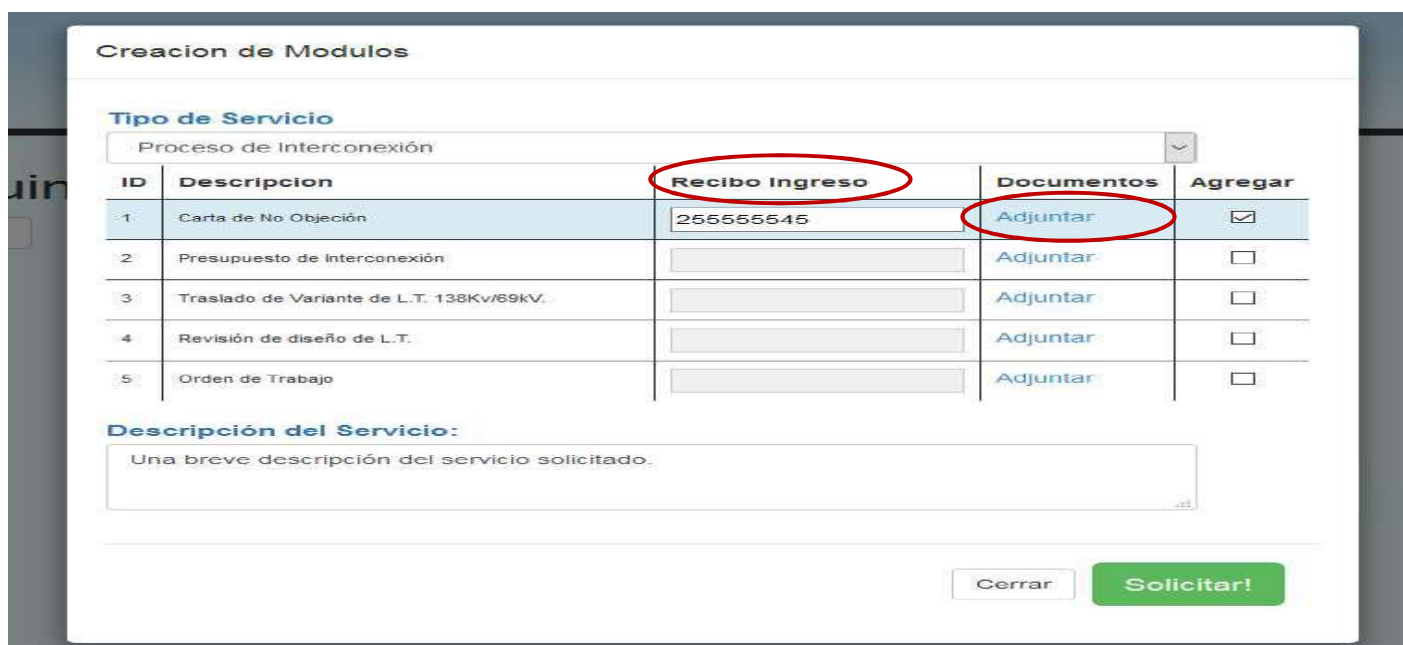
Para las Solicitudes de Servicios, desplegar las opciones del menú **GESTION DE CLIENTES** y hacer click en la opción **Solicitud de Servicios** y pulsar el botón "Nuevo".



Seleccionar el **Tipo de Servicio** a solicitar.



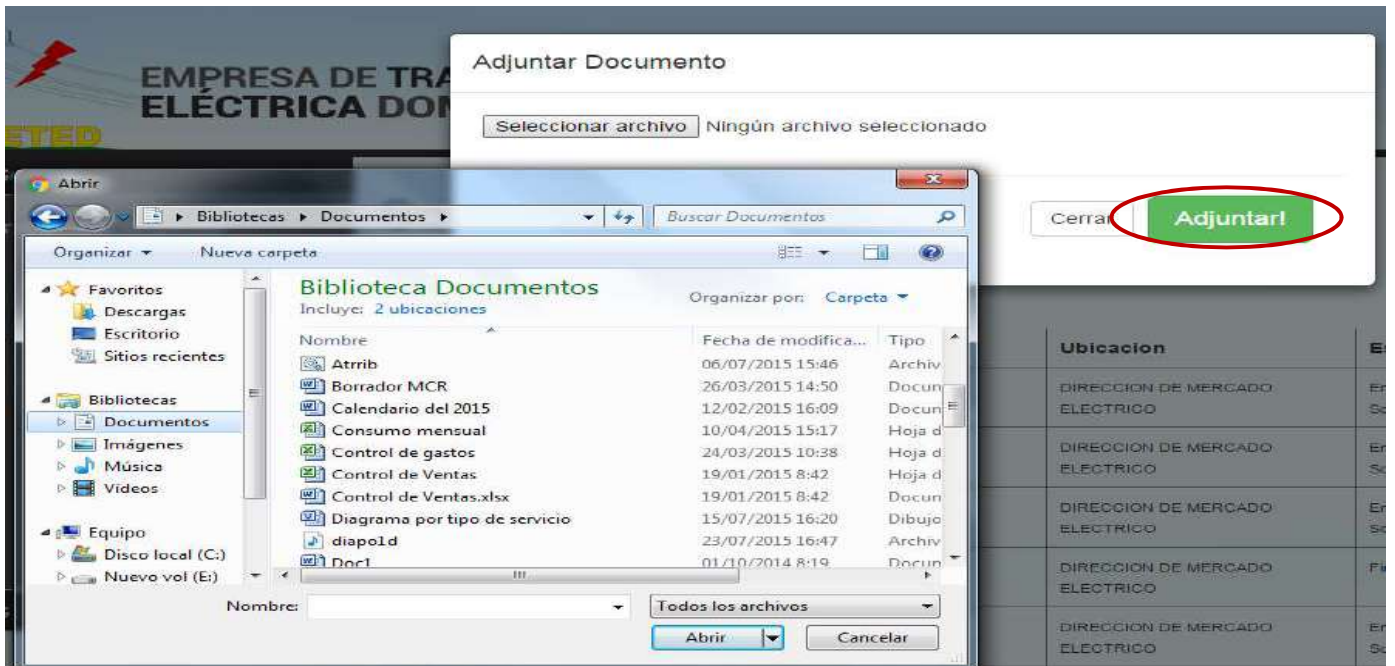
Colocar **No. Transferencia** correspondiente al pago del anticipo y **adjuntar** comprobante, así como también la **documentación técnica** que soporta la solicitud



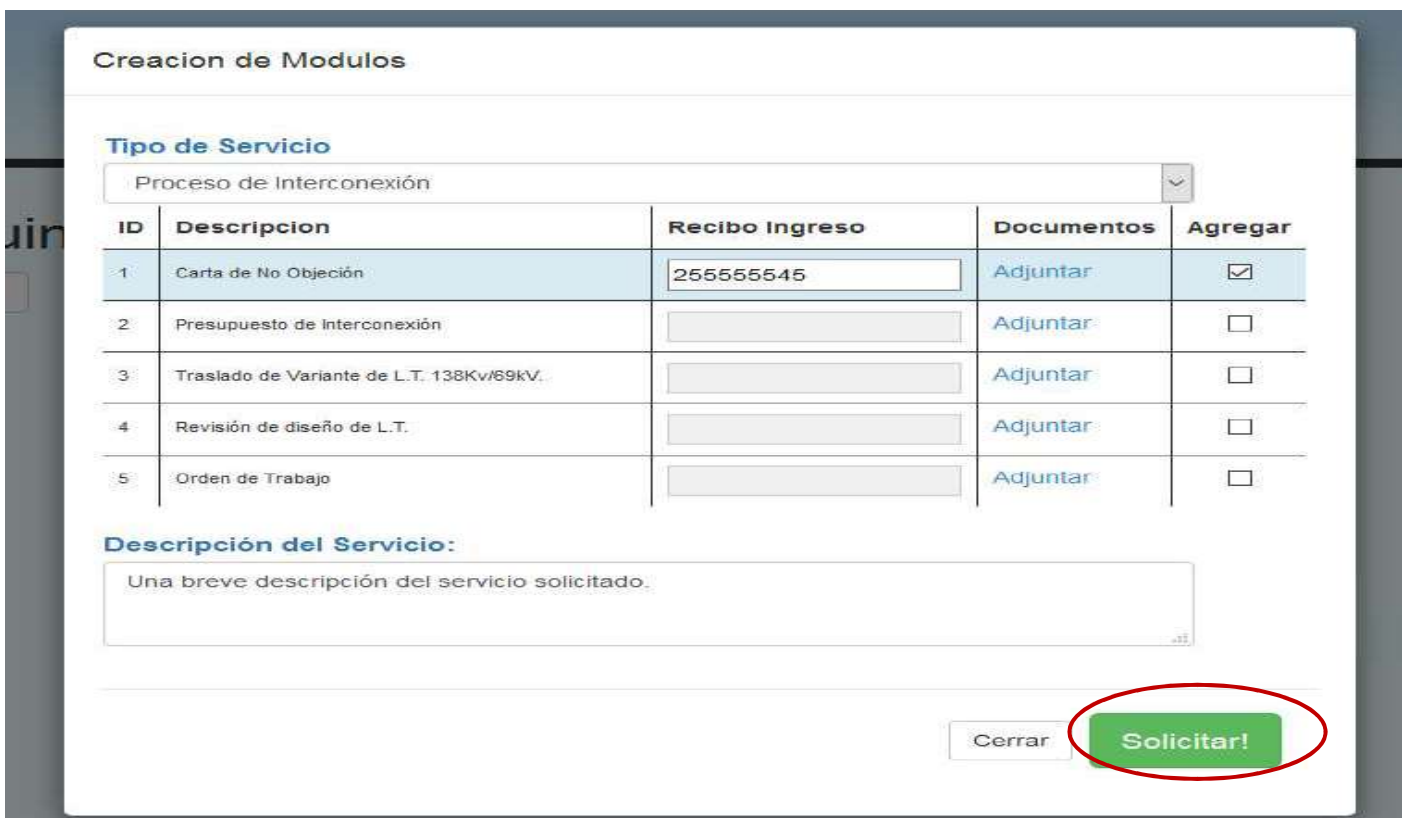
Adjuntar documentos

Tras acceder en el botón Adjuntar del recuadro pasado, aparecerá una nueva ventana donde podremos seleccionar el documento almacenado en su equipo local.

Al finalizar la descarga del archivo pulsar el botón **Adjuntar**. De esta manera nuestro documento quedara correctamente adjunto a nuestra solicitud.



Agotado los pasos anteriores hacer click en el botón **Solicitar**, donde hará efectiva su solicitud. Automáticamente se enviara un correo electrónico al personal responsable de su solicitud en la ETED, para fines de aprobación.



En su bandeja de **Solicitud y seguimiento de servicios** puede visualizar un mensaje informándole que la solicitud fue enviada correctamente, como también los servicios que ya ha solicitado, visualizando el estatus de su solicitud y la ubicación de la misma.

Solicitud enviada correctamente. Le estaremos informando de su solicitud a través de su correo. x

Solicitud y Seguimiento de Servicios

ID	Descripción	Ubicación	Estatus	Fecha Creado	Encuesta
32	Carta de No Objeción	DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO	En Solicitud	05/04/2016 11:33:34 AM	Ver

Puede imprimir un **comprobante de solicitud** de servicio pulsando el nombre del servicio solicitado

Imprimir Comprobante de Servicio



Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana

"Uniendo el país con energía"

DIRECCION DE MERCADO ELECTRICO

Fecha Solicitud : 6/9/2016 11:30:01 AM

Solicitante : SNC LAVALIN.

Servicio : Presupuesto de Desmantelamiento

No. Anticipo : 211545644

Estatus : En proceso

Seguimiento del servicio

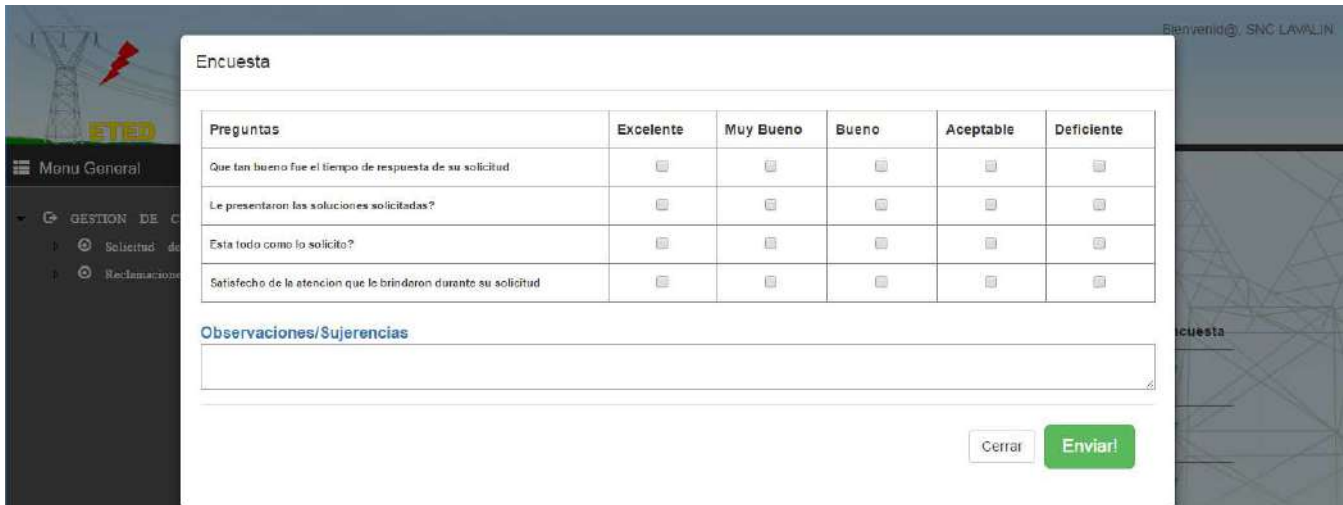
Estimado Cliente, su solicitud está siendo tramitada. Para fines de consultas favor ingresar al Sistema de Gestión de Clientes y acceder a la bandeja de solicitudes de servicios, donde podrá verificar el estatus del mismo y toda la información referente a su servicio.

En caso de necesitar asistencia personalizada, favor contactar la Dirección de Mercado Eléctrico, en los siguientes teléfonos:

Tel. 809-255-5555

Reporte Satisfacción

Posterior a la ejecución del servicio, tendrá la opción de acceder a la encuesta correspondiente al servicio solicitado, haciendo click en la opción **Ver** en la columna **Encuesta** en la fila del servicio.



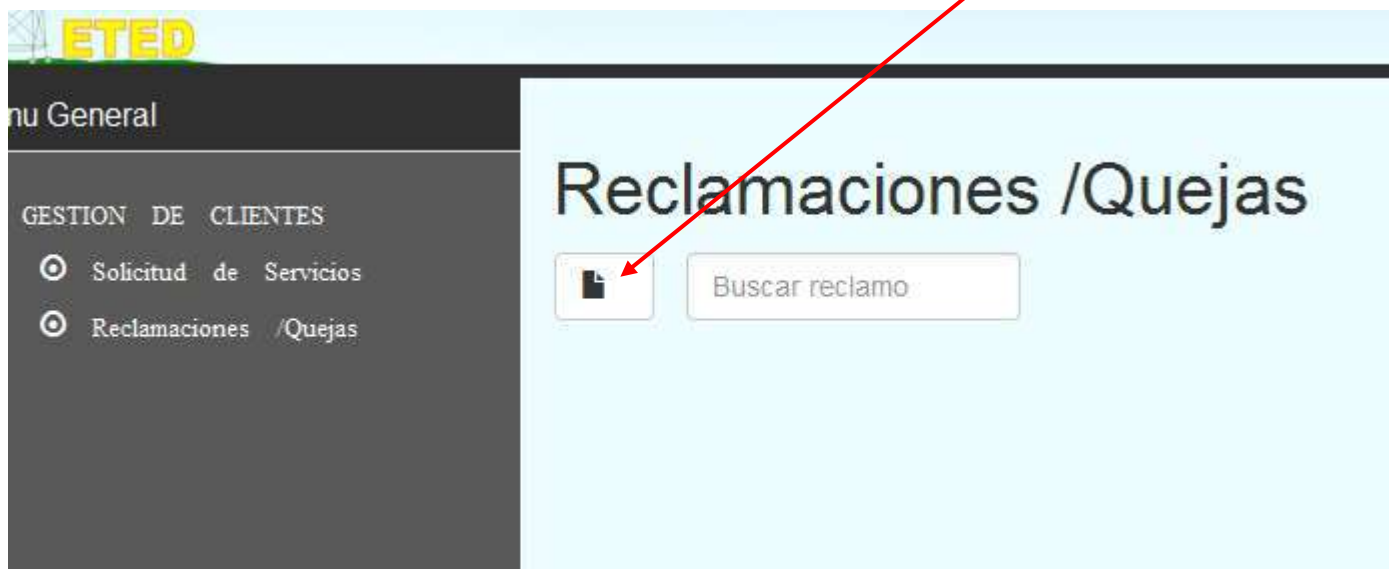
Encuesta

Preguntas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Aceptable	Deficiente
Que tan bueno fue el tiempo de respuesta de su solicitud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le presentaron las soluciones solicitadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esta todo como lo solicito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfecho de la atencion que le brindaron durante su solicitud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones/Sugerencias

Reclamaciones/Quejas

Realizar reclamaciones/quejas es muy sencillo, solo hacemos click en el botón **Nuevo**



Seleccionamos el **Tipo Reclamación** y especificamos los detalles del reclamo.

The image shows a screenshot of the 'Reclamación /Quejas' form. The form has a white background and is titled 'Reclamación /Quejas'. It contains three main sections: 'Tipo Reclamacion' with a dropdown menu showing 'Servicio no brindado', 'Descripcion del reclamo' with a text area containing 'El servicio brindado no es el esperado.', and 'Respuesta del reclamo' with a large empty text area. At the bottom right, there are two buttons: 'Cerrar' and 'Reclamar!'. A blue arrow points to the dropdown menu, and another blue arrow points to the text area. A black arrow points from the 'Reclamar!' button to the text below.

Hacemos clic en **Reclamar** y automáticamente enviara un correo electrónico al responsable de atender su reclamo en la ETED. Nos presentara un mensaje que dira.



En su bandeja de reclamaciones aparecerán todos los casos abiertos. Cuando tenga respuesta de la misma, será notificado por correo electrónico y haciendo clic en la **Descripción** de la reclamación podrá ver la respuesta de la misma.

Reclamaciones /Quejas



ID	Descripción	Creado
8	El servicio brindado no es el esperado.	05/04/2016 11:55:22 AM

Reclamación /Quejas

Tipo Reclamación

Servicio no brindado

Descripción del reclamo

El servicio brindado no es el esperado.

Respuesta del reclamo

Revisamos su caso y ya estamos procediendo a la corrección de las fallas.

Cerrar

Reclamar!

Reclamo

Respuesta