

PROCEDIMIENTO DE CORTE

GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Aprobado por:

Ing. Gustavo Martínez

Dirección de Planificación & Control de Gestión

En Fecha: 31/12/2019

Firma: p/p M. Martínez



TEMARIO GENERAL

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. ÁMBITO	3
4. REQUISITOS DE ENTRADA	3
5. GARANTÍAS DEL PROCESO	3
6. DESARROLLO	4
7. FLUJOGRAMA.....	9
8. DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS.....	12
8.1. Documentos Internos	12
8.2. Documentos Externos	12
8.3. Registros de Calidad	12
8.4. Restricciones de Acceso, Control y Archivo de la Documentación	12
9. NOTIFICACION DE REVISIONES.....	12
10. GLOSARIO.....	12
11. ANEXOS.....	13

1. OBJETIVO

Describir la operativa a seguir para realizar cortes a los suministros que hayan pasado por la gestión de impagados del Sistema de Gestión Comercial (SGC).

2. ALCANCE

Inicia con la asignación de las O/S a ejecutar en terreno y termina con el corte del suministro en caso de que no se realice el pago.

3. ÁMBITO

Será de aplicación de la Dirección Comercial (Gerencia Comercial Sector y la Gerencia Técnica Comercial).

4. REQUISITOS DE ENTRADA

- O/S de corte generadas

5. GARANTÍAS DEL PROCESO

- 5.1. El Encargado Técnico, Supervisor Técnico Comercial o Gestor de Datos del Centro Técnico deberá asignar diariamente todas las Órdenes de Servicio, así como gestionar su efectiva y pronta ejecución en el terreno, de acuerdo con el plazo establecido.
- 5.2. El Encargado Técnico Sector y el Encargado Técnico del Centro Técnico debe:
 - 5.2.1. Velar por el cumplimiento de este procedimiento en la fecha establecida y dar resolución a las diferentes anomalías.
 - 5.2.2. Garantizar que las brigadas externas ejecuten cada orden conforme a la acción requerida en la O/S.
- 5.3. El coordinador de las órdenes de Servicio/Encargado de las órdenes de Servicio será responsable fiscalizar bi-mensual un centro técnico de manera aleatoria para comprobar el fiel cumplimiento de este procedimiento.
- 5.4. El Encargado Técnico Sector deberá realizar mensualmente al menos dos inspecciones de calidad a sus centros técnicos para garantizar el fiel cumplimiento de este procedimiento.
- 5.5. Para los casos en los que el suministro esté en conexión directa y las redes estén en mal estado la brigada debe proceder a dismantelar el suministro y entregar la acometida identificada con el NIC del cliente al Encargado del Centro Técnico o Supervisor Técnico Comercial.
- 5.6. Se considerarán las redes en mal estado cuando: el triplex no esté en su condición óptima (que el Triplex haya perdido sus propiedades aislantes, cuando esté bloqueado o roto, entre otros).
- 5.7. Para los casos en los que la seguridad del personal está en riesgo, la ejecución de las revisiones de corte deberá realizarse de la siguiente manera:

Primero: desconectar la acometida de la base circular.

Segundo: colocando cinta aislante a la acometida.

Tercero: retirar la acometida de la base.

Cuarto: enrollar la acometida al triplex asegurándola con bridas.

- 5.8. Para los casos de corte por impago para los clientes tele gestionados el sistema genera la Orden de corte y la pasa a la interfaz de tele gestión para ser tratada por ella misma y suspende al cliente.
- 5.9. El Encargo Técnico Comercial debe revisar diariamente cuales medidores de tele gestión no han podido ejecutar la orden.
- 5.10. Para los casos en los que el panel porta medidor no tenga las condiciones para colocar aro y precinto de seguridad al momento de la ejecución de la O/S 501 (Corte por impago) se debe proceder a dismantelar la carga. Para las demás O/S del ciclo de corte (TO503, TO703 y TO713) deberán ser ejecutadas en terreno validando la no conexión ilegal del cliente para garantizar que el cliente continúe suspendido. Cuando se identifique que el cliente continúa conectado el Encargado Técnico A o B deberá generar la O/S TO999, esta deberá ser ejecutada desconectando la carga desde la barra de interconexión del panel porta medidor.
- 5.11. Sistema de consecuencia:

En caso de que en las supervisiones de las OS se determine que la brigada no se realizó conforme a lo establecido en la OS el Encargado del Centro Técnico deberá proceder según lo establecido en el ***Procedimiento para la Penalización de las contratas que ejecutan OS***. De no aplicarse la Penalización, el Encargado Técnico Sector deberá aplicar al Encargado Técnico A o B, la medida de consecuencia establecida en Reglamento Interno, por no cumplir con sus funciones.

- 5.12. En caso de que una de las partes operativas (Oficina Comercial / Centro Técnico) violente el ciclo de corte (***véase anexo 2***) el Encargado Técnico Sector debe canalizar la aplicación de lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo.
- 5.13. El Director Comercial o el Gerente Técnico Comercial podrá autorizar la generación de cortes por impago una vez al mes al suministro de tele corte que tengan facturas vencidas mayores o iguales a RD\$150.00, considerando que estos clientes no deben recibir gastos por reconexión.
- 5.14. Al cerrar una orden de servicio de Supervisión por Impago (TO713) se debe reflejar en el sistema una negociación con el cliente o un dismantelamiento, en caso de no refleje ninguno de los dos casos, el Encargado Técnico Sector podrá aplicar a la brigada la amonestación indicada en el reglamento interno.

6. DESARROLLO

1.- Procedimiento para la Ejecución de Corte por Impago en Red BT

Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción/Paso	Tiempo de la Actividad
1	Encargado Servicio	Despachar O/S a la	Asignar las órdenes de servicio de	

Estado: Aprobado

Página 4 de 13

Para uso exclusivo de empleados de la Empresa EDENORTE DOMINICANA. Este documento contiene información privada, no debe ser modificado, reproducido o divulgado sin autorización de la Dirección de Planificación & Control de Gestión.

Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción/Paso	Tiempo de la Actividad
	Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio / Gestor de Datos	PDA	corde. ___ Continuar con el paso 2	
2	Brigada	Verificar situación	Verifica la situación del suministro y las condiciones de redes BT para determinar el tipo de ejecución a realizar. ¿Están las redes en mal estado? Si: ___ Continuar con el paso 3 No: ___ Ir al paso 4	
3	Brigada	Ejecutar la O/S (TO501)	Ejecuta orden de corte (TO501) en la base del medidor, empleando las mangas de corte y cerrar O/S en la PDA. Nota: en el caso de que el cliente no realice el pago, el sistema OPEN SGC generará la primera revisión (TO503). ___ Continuar con el paso 5	
4	Brigada	Realizar corte (TO501)	Ejecutar corte (TO501) en la Red BT desconectando los potenciales de los conectores P-35 y cierra OS. Nota: en caso de que el cliente no realice el pago, el sistema Open SGC generará la primera revisión (TO503). ___ Continuar paso 5	
5	Brigadas	Realizar primera revisión (TO503)	Retirar el/los conectores(es) P-35, valida que el cliente no reciba energía de terceros y cierra la Orden en la PDA. Nota: en el caso de que el cliente no realice el pago, el sistema OPEN SGC generará la 2da. Revisión (TO703).	
6	Brigada	Realizar segunda revisión (TO703)	Retirar Conector Neutro, valida que el cliente no reciba energía de terceros y	

Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción/Paso	Tiempo de la Actividad
			<p>Cierra la Orden en la PDA.</p> <p>Nota: En el caso de que el cliente no realice el pago, el sistema OPEN SGC generará la supervisión por impago (TO713).</p> <p>___ Continuar con el paso 7</p>	
7	Encargado / Supervisor Técnico Comercial	Realizar orden de Supervisión por impago (TO713)	<p>Realiza Supervisión por impago en terreno para verificar el estado en que se encuentra el suministro y el inmueble.</p> <p>¿Amerita la generación de un desmantelamiento?</p> <p>Si: ___ Encargado de Centro Técnico genera O/S para desmantelamiento (TO999). ___ Ir al paso 9</p> <p>No: ___ Sugerir al Encargado de la Oficina ofrecer al cliente una negociación. Continuar con Paso 8</p>	
8	Encargado de Oficina Comercial	Presentar oferta de negociación	<p>Ofrece al cliente la oferta de negociación que aplique.</p> <p>¿Se llevó a cabo el acuerdo?</p> <p>Si: ___ Fin del procedimiento.</p> <p>No: Genera OS de desmantelamiento (TO999). ___ Continuar con el paso 9</p>	
9	Brigada	Ejecutar OS (TO999)	<p>Ejecuta OS de desmantelamiento y cierra la Orden de Servicio. ___ Fin del procedimiento.</p>	

2.- Procedimiento para la Ejecución de Cortes en Paneles Porta Medidor

Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción/Paso	Tiempo de la Actividad
1	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio / Gestor de Datos	Despachar O/S a la PDA	Asignar las órdenes de servicio de cortes. ___Continuar con el paso 2	
2	Brigadas	Verificar situación	Verifica la situación del suministro y las condiciones del panel porta medidor para determinar el tipo de ejecución a realizar. ___ Ir al paso 3	
3	Brigadas	Ejecutar la O/S (TO501)	Ejecutar corte (TO501) en el punto de medida, con las mangas de corte, o desconectando la carga de la baquelita. Cerrar O/S en la PDA. Nota: en el caso de que el cliente no realice el pago, el sistema OPEN SGC generará la primera revisión (TO503). ___Continuar con el paso 5	
4	Brigada	Realizar corte (TO501)	Ejecutar corte (TO501) en el breacker y cierra OS en la PDA. Nota: en caso de que el cliente no realice el pago, el sistema Open SGC generará la primera revisión (TO503). ___ Continuar paso 5	
5	Brigadas	Realizar primera revisión (TO503)	Valida que el cliente no reciba energía de terceros, desconecta la carga del cliente desde el breacker colocando cinta dieléctrica (cinta Tape) en los terminales en cada conductor y cierra la Orden en la PDA. Nota: En el caso de que el cliente no realice el pago, el sistema OPEN SGC generará la 2da. Revisión (TO703).	
6	Brigada	Realizar Segunda Revisión (TO703)	Ejecutar corte (TO703) en el punto de medida, con las mangas de corte. Ver anexo I (Leonessy lo envió). Cerrar O/S	

			<p>en la PDA.</p> <p>Nota: En el caso de que el cliente no realice el pago, el sistema OPEN SGC generará la supervisión por impago (TO713)</p> <p>___ Continuar con el paso 7</p>	
7	Encargado / Supervisor Técnico Comercial	Realizar orden de supervisión por impago (TO713)	<p>Realiza Supervisión por impago en terreno para verificar el estado en que se encuentra el suministro y el inmueble.</p> <p>¿Amerita la generación de un desmantelamiento?</p> <p>Si: ___ Encargado de Centro Técnico Genera O/S para desmantelamiento (TO999). Ir al paso 9</p> <p>No: ___ Sugerir al Encargado de la Oficina ofrecer al cliente una negociación. Continuar con el paso 8</p>	
8	Encargado de Oficina Comercial	Presentar oferta de negociación	<p>Ofrece al cliente la oferta de negociación que aplique.</p> <p>¿Se llevó a cabo el acuerdo?</p> <p>Si: ___ Fin del procedimiento</p> <p>No: ___ Genera O/S de desmantelamiento (TO999). Continuar con el paso 9</p>	
9	Brigada	Ejecuta OS (TO999)	<p>Ejecuta OS de desmantelamiento desconectando la carga desde la barra de interconexión del panel porta medidor y cierra la Orden de Servicio.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	

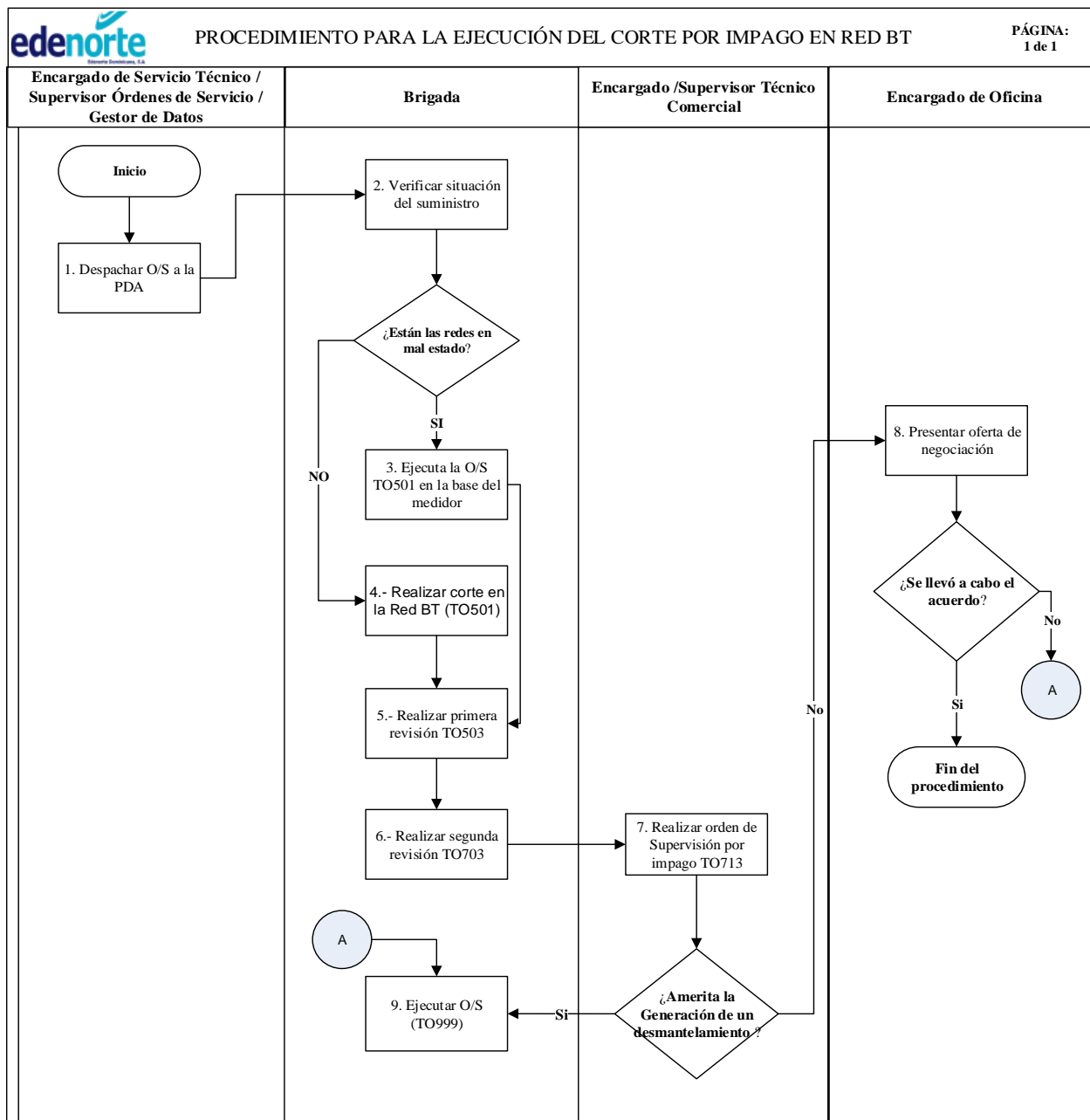
7. RESTRICCIONES

No se realizarán cortes cuando existan las condiciones:

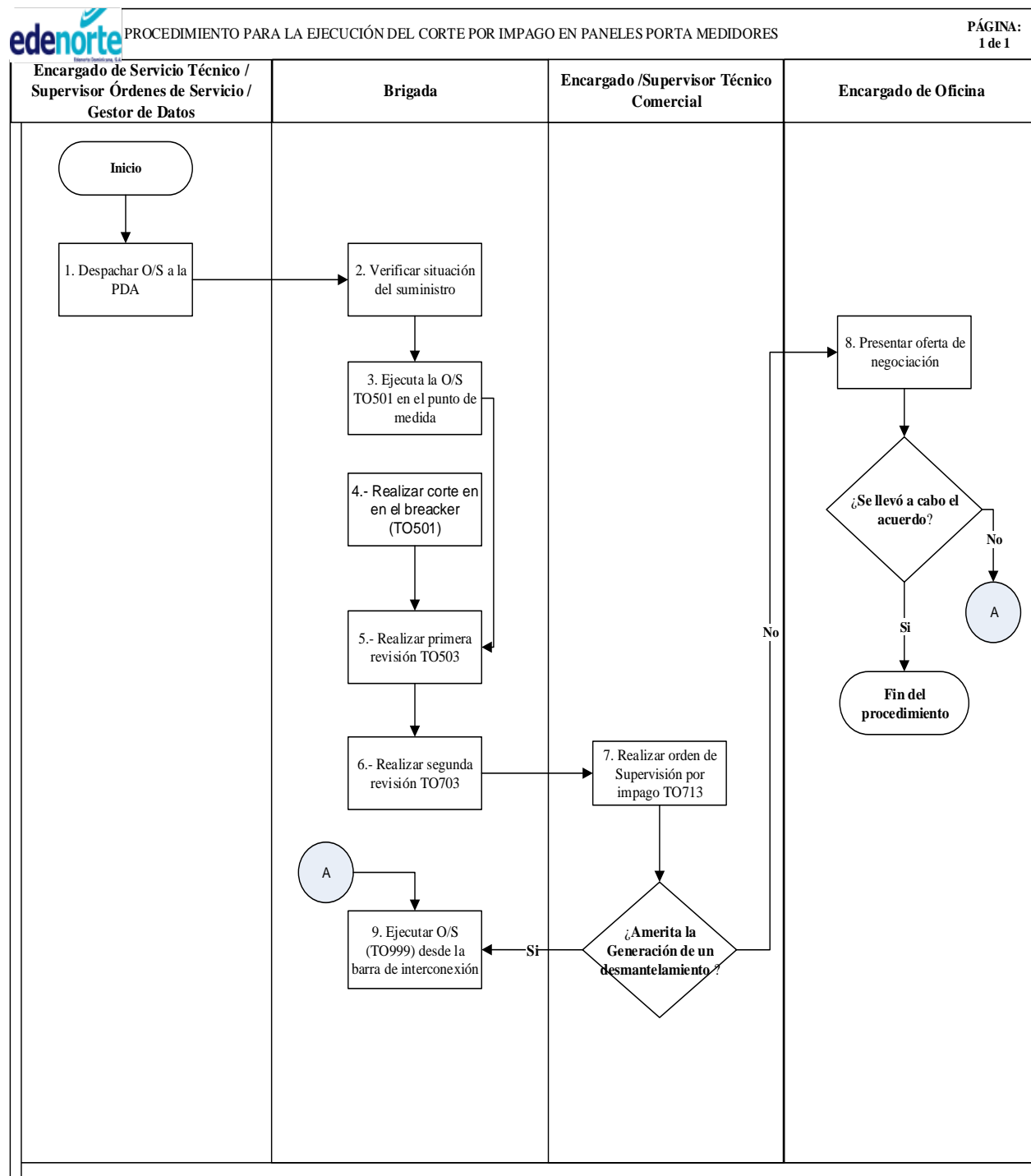
- 7.1 Condiciones atmosféricas que no garanticen la integridad física del personal.
- 7.2 Manifestaciones populares (Huelga).
- 7.3 Cuando no se pueda garantizar la reconexión del cliente durante el plazo establecido por la SIE.

8 FLUJOGRAMA

- 1.- Procedimiento para la Ejecución del Corte por Impago en Red BT



1.- Procedimiento para la Ejecución del Corte por Impago en Paneles Porta Medidor



9 DOCUMENTOS APLICABLES Y GENERADOS

9.1 Documentos Internos

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Norma de Orden de Servicio.

9.2 Documentos Externos

- Ley General de Electricidad No. 125-01

9.3 Registros de Calidad

- Orden de servicio

9.4 Restricciones de Acceso, Control y Archivo de la Documentación

- 9.4.1 El acceso a los documentos físicos y electrónicos derivados de esta norma, estarán limitados a personal autorizado, considerando los niveles de accesos correspondientes a las funciones y responsabilidades de los diferentes involucrados.
- 9.4.2 Las aplicaciones de sistemas tecnológicos, deberán generar de forma automática y secuencial, un número correlativo de referencias para las transacciones correspondientes.
- 9.4.3 Todo documento físico y electrónico que se relacione al cumplimiento de este procedimiento deberá estar debidamente archivado y custodiado por el *Gerente Técnico Comercial*.

10 NOTIFICACION DE REVISIONES

Versión	Fecha Última Revisión	Persona (as) Coordinador Equipo Revisión	Adecuación Realizada/Justificación
01	junio 2013	DP&CG	
02	noviembre 2019	DP&CG	

Nota I: Las revisiones al documento serán realizadas a solicitud de los usuarios, cambios en las metodologías de los procesos o estructura y se validará anualmente su vigencia con los responsables, de acuerdo a lo establecido en la norma para ejecución del proceso de documentación (normas y procedimientos).

Nota II: La versión vigente es la establecida en el portal de normas Edenorte.

Nota III: Cualquier aclaración y aprobación de criterio o lineamiento no especificado en este documento, debe remitirse a la Gerencia Técnica Comercial.

Nota IV: Los puestos presentes son los establecidos en la estructura actual (octubre 2019), cualquier cambio de nombre de puesto o funciones a partir de esta fecha sustituir en este procedimiento por el puesto equivalente.

11 GLOSARIO

1.1.1.A.1.1 Facturación

Es el proceso, donde la empresa calcula y determina las cantidades a cobrar al cliente, por concepto de consumo de energía, para un período determinado, y por los distintos conceptos derivados de las características de su suministro.

1.1.1.A.1.2 Facturación con Lectura

Es la facturación que resulta de los consumos medidos por el contador, durante el período que corresponda la facturación.

1.1.1.A.1.3 Facturación en ciclo de Lectura

Son los suministros que entran en los procesos diarios de facturación, cuya lectura programada, ha sido la causa de dicha facturación.

1.1.1.A.1.4 Facturación fuera de ciclo

Son los suministros que se facturan y que no entran en ciclo de lectura, resolución de anomalías o baja de contrato, (excepto la baja en el ciclo de lectura).

12 ANEXOS

Este documento no contiene anexos.