

## PROCEDIMIENTO DE CORTE Y RECONEXIÓN

### MACROPROCESOS COMERCIAL

Revisado por:

**Sr. Alberto Torres**

**Gerencia Técnico Comercial**

En Fecha: 18-06-2013

Firma: \_\_\_\_\_



Certificado por:

**Sr. Gustavo Martínez**

**Dirección de Planificación**

En Fecha: 17/06/2013

Firma: \_\_\_\_\_



Aprobado por:

**Sra. Antonia Rojas**

**Dirección Comercial**

En Fecha: 24/6/13

Firma: \_\_\_\_\_



**TEMARIO GENERAL**

1	OBJETIVO .....	3
2	ÁMBITO .....	3
3	ALCANCE .....	3
4	REQUISITOS DE ENTRADA.....	3
5	GLOSARIO .....	3
6	GARANTIAS DEL PROCESO.....	3
7	DESARROLLO .....	4
8	FLUJOGRAMA.....	8
9	LEYENDA .....	9
10	PREVENCIÓN DE RIESGOS .....	10
11	NORMATIVAS RELACIONADAS .....	11
12	NOTIFICACIÓN DE REVISIONES.....	11

## 1 OBJETIVO

Describir la operativa a seguir para realizar cortes y reconexiones a los suministros que hayan pasado por la gestión de impagados del Sistema de Gestión Comercial SGC, y que han saldado su deuda generando una reconexión.

## 2 ÁMBITO

Será de aplicación en Servicio Técnico y Oficinas Comerciales.

## 3 ALCANCE

Inicia con la entrega de las O/S a ejecutar y termina con el corte o reconexión del suministro.

## 4 REQUISITOS DE ENTRADA

- O/S de corte y reconexión impresas.

## 5 GLOSARIO

### *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.

### *Facturación con Lectura*

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

### *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.

### *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).

## 6 GARANTIAS DEL PROCESO

- El supervisor o Gestor Datos del Centro Técnico deberán editar diariamente todas las Órdenes de Servicio, así como gestionar su efectiva y pronta ejecución en el terreno, de acuerdo con el plazo establecido actualizar en el sistema con su respectiva acción.
- El área de Sistemas Comerciales deberá emitir y enviar semanalmente los listados de Suministros (con las especificaciones acordadas) a Servicio Técnico Funcional.
- El Servicio Técnico Corporativo, debe velar por el cumplimiento de las normas y que se ejecuten los cortes en la fecha establecida y dar resolución a las anomalías.





## 7 DESARROLLO

Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción / Paso
1	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Entregar a Contratas O/S impresas	Imprime y entrega a los Coordinadores / Supervisores de Contrata las Órdenes de Servicio de Cortes/ Reconexiones y materiales a utilizar. Se generarán para los suministros que tienen una factura vencida con una deuda superior a RD\$330.00. <b>___ Continuar con el paso 2</b>
2	Coordinador/ Supervisor de contrata	Recibir O/S y materiales	Recibe de ST, los impresos de órdenes a ejecutar y materiales. <b>___ Continuar con el paso 3</b>
3	Coordinador/ Supervisor de contrata	Clasificar y distribuir O/S a brigadas	Clasifica y distribuye las órdenes al personal de las brigadas. <b>___ Continuar con el paso 4</b>
4	Brigadas Cortes/ Reconexión	Ejecutar O/S	Ejecuta en el terreno la orden de Corte, según las acciones indicadas. <b>¿Se ejecutó el corte?</b> Si: <b>___ Ir al paso 8</b> No: <b>___ Continuar paso 5</b>
5	Brigadas Cortes/ Reconexión	Reportar Incidencia de no ejecución.	Reporta incidencia de no ejecución al coordinador o supervisor de la contrata. <b>___ Continuar paso 6</b>
6	Coordinador/ Supervisor de contrata	Reportar incidencia a CT	Reporta incidencias encontradas CT para su resolución. <b>___ Continuar paso 7</b>

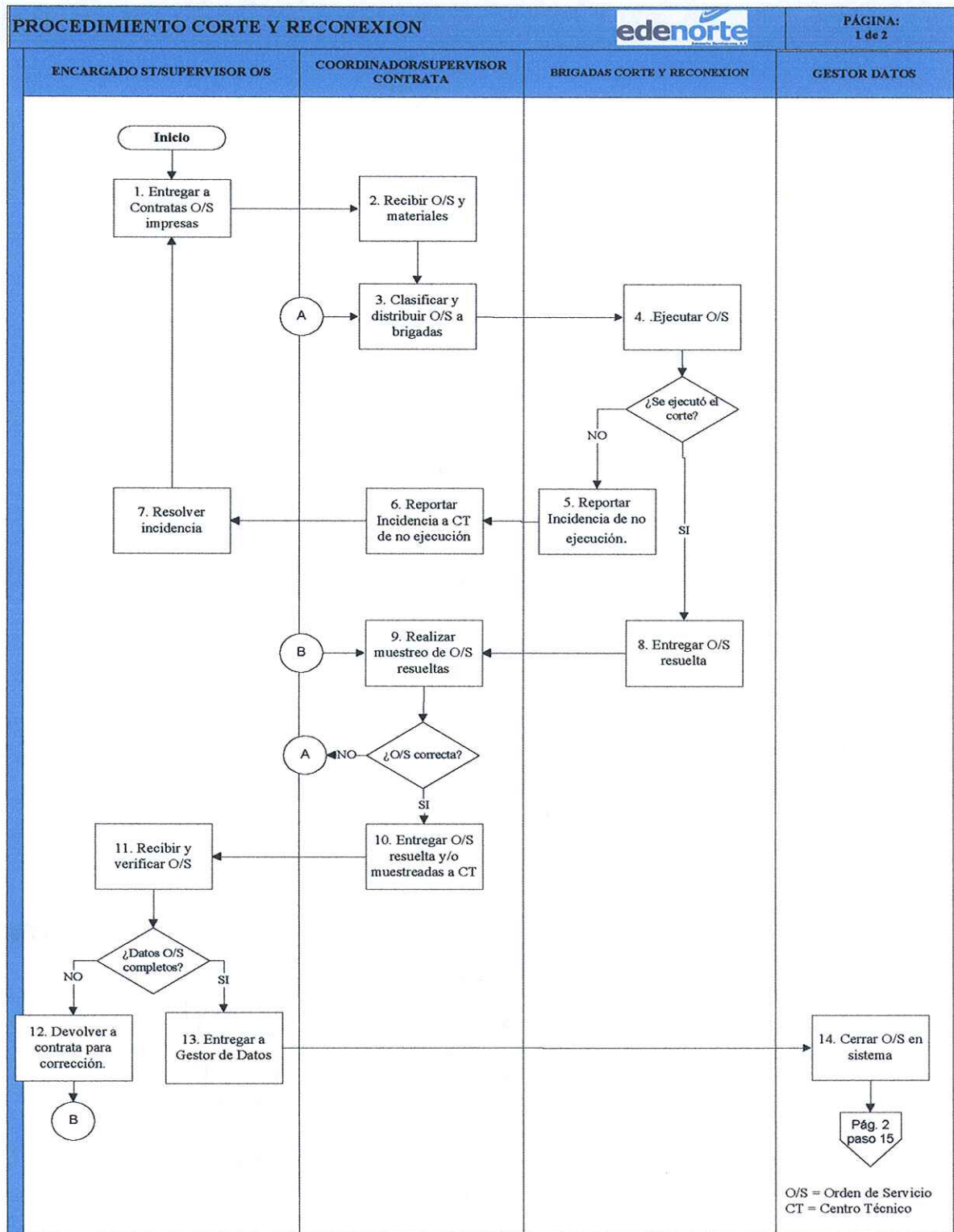
Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción / Paso
7	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Resolver incidencia	Analiza y toma las medidas necesarias para resolver la incidencia reportada. ___ <i>Volver al paso 1</i>
8	Brigadas Cortes/ Reconexión	Entregar O/S resuelta	Entrega diariamente las O/S resueltas en el terreno y/o pendiente de resolver y material sobrante al Coordinador o supervisor de la contrata. ___ <i>Continuar paso 9</i>
9	Coordinador/ Supervisor de contrata	Realizar muestreo de O/S resueltas	Verifica por muestreo la acción y situación eléctrica del suministro, según la resolución de la O/S en el terreno por parte de la brigada de Corte. ¿Ordenes correctamente ejecutadas? SI: ___ <i>Continuar paso 10</i> NO: ___ <i>Volver al paso 3</i>
10	Coordinador/ Supervisor de contrata	Entregar O/S resuelta y/o muestreadas a CT	Entrega diariamente las O/S resueltas por parte de las brigadas y las que se les han realizado el muestro junto al material sobrante al CT. ___ <i>Continuar paso 11</i>
11	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Recibir y verificar O/S	El supervisor de Edenorte, recibe del supervisor de la contrata la O/S y verifica que los datos estén completos. ¿Datos están completos? SI: ___ <i>Ir al paso 13</i> No: ___ <i>Continuar paso 12</i>



Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción / Paso
12	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Devolver a contrata para corrección.	Devuelve al supervisor contrata para que sea completada. ___ <b>Volver al paso 9</b>
13	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Entregar a Gestor de Datos	Entrega a Gestor de Datos para cerrar la O/S. ___ <b>Continuar con el paso 14</b>
14	Gestor de Datos	Cerrar O/S en sistema	Cierra O/S en el Sistema correspondiente. ___ <b>Ir al paso 15.</b>
15	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Realizar muestreo de O/S	Verifica por muestreo (ver procedimiento de Supervisión O/S) de las ordenes resueltas, según la resolución de la O/S en el terreno. <b>¿Ejecutó correctamente la O/S?</b> Si ___ <b>Ir al paso 17</b> No ___ <b>Continuar paso 16.</b>
16	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Dar seguimiento a O/S Corte	En el caso de que la orden de servicio este en tratamiento y el cliente conectado por no suspensión, verificar si el cliente realizó el pago de la factura. <b>¿Cliente realizó el pago?</b> SI: ___ <b>Continuar paso 17.</b> No: ___ <b>Ejecutar procedimiento de penalización de contrata o normalizar. Fin</b>

Paso	Responsable	Acción/Actividad	Descripción / Paso
17	Encargado Servicio Técnico / Supervisor Ordenes de Servicio	Resolver el corte y gestiona la nueva O/S Reconexión	Resuelve la o/s del corte y gestiona la nueva O/S de reconexión <b>Continuar paso 18.</b>
18	Brigadas Cortes/ Reconexiones	Ejecutar O/S de Reconexión	Ejecuta la Orden de Reconexión generada. <b>Fin del Procedimiento</b>

## 8 FLUJOGRAMA





## 10 PREVENCIÓN DE RIESGOS

ACTIVIDADES	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Verificar avería en el terreno (Acceso al lugar de trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caída Mismo y/o distinto Nivel.</li> <li>- Cortes o lesiones en el cuerpo al pasar por cierros rurales</li> <li>- Golpeado por o contra objeto y/o herramientas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinar el entorno del trabajo, detectar obstáculos y/o desniveles.</li> <li>- Cada trabajador es responsable de mantener limpia y ordenada su zona de trabajo, en buen estado su equipamiento y elementos de protección individual.</li> <li>- Uso de EPI, descritos en el procedimiento.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> </ul>
Delimitación de la zona de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caída Mismo Nivel.</li> <li>- Golpeado por o contra objeto y/o herramientas.</li> <li>- Atropellos por vehículos</li> <li>- Lesiones a terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinar el entorno del trabajo, detectar y despejar obstáculos y/o desniveles.</li> <li>- Uso de E.P.I, descritos en el procedimiento.</li> <li>- Ubicar los conos de señalización en forma visible.</li> </ul>
Corte y reconexión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Electrocución</li> <li>- Sobre esfuerzo</li> <li>- Golpeado por objetos que caen</li> <li>- Quemaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir fielmente lo indicado en este procedimiento</li> <li>- Usar guantes dieléctricos de MT con su cubre guante</li> <li>- Usar pértigas secas y en buen estado</li> <li>- Usar en todo momento los EPI.</li> </ul>
Entregar OS resueltas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lesiones a terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar la información en forma clara y precisa.</li> <li>- Repetir y confirmar las instrucciones recibidas</li> <li>- Usar comunicación alternativa de ser necesario.</li> </ul>
Retiro del lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caída Mismo y/o distinto Nivel.</li> <li>- Cortes o lesiones en el cuerpo al pasar por cierros rurales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar obstáculos y/o desniveles.</li> <li>- Uso de EPI, descritos en el procedimiento.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> </ul>

	- Accidentes de tránsito	- Cumplir con el Reglamento y/o la Ley del Tránsito vigente.
--	--------------------------	--

## 11 NORMATIVAS RELACIONADAS

DC-N-CSC-0008 Norma de Orden de Servicio

## 12 NOTIFICACIÓN DE REVISIONES

Versión	Fecha última revisión	Persona (as) Coordinador Equipo Revisión	Adecuación realizada/Justificación
N/A	N/A	N/A	N/A

**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 Elaboración de Normativas.

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