

Número de Solicitud:	23-CM-GC-PR-026	Fecha de Emisión:	14 de Marzo del 2023
-----------------------------	-----------------	--------------------------	----------------------

Coteje según aplique:			
<input checked="" type="checkbox"/>	Nuevo	<input type="checkbox"/>	Obsoleto
		<input type="checkbox"/>	Modificación

No. De Documento:	CM-GC-PR-004	Versión Nuevo:	0
Título:	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT-O CIRCUITO EXCLUSIVO		
Cambio Coordinado:	N/A		
Documentado Por/Fecha	Calidad y Procesos /14 de Marzo del 2023		

Breve Descripción del Cambio	
Actualización Completa del Documento por nueva versión.	
Justificación y/o Beneficios del Cambio	
Definir la operativa a seguir para agilizar la solicitud y respuesta de Apertura y Cierre de Cut- Out y/o Circuito Exclusivo en oficina de Grandes Clientes.	
Sección de Aprobación	

	Nombre	Posición	Firma	Fecha
*Elaborado:	Carlos Onassis Rosario Bautista	Gerente Sector Privado Grandes Clientes		22/03/2023
*Revisor:	Katia Dominguez	Gerente de Grandes Clientes		22/03/2023
*Revisor:	Liudmila Díaz	Encargada de Control de Calidad y Proyectos de Mejora		22/03/2023
**Aprobador:	Franklin Minyety	Director Comercial		22/03/2023

Observaciones del Revisor y/o Aprobador

--

Aplica adiestramiento:

Sí

No

De responder **SÍ**, anexe la Hoja de Asistencia a Adiestramientos (GH-CD-FR-001).

De responder **NO**, justifique en la sección de comentarios.

***Revisor:** Persona que revisa los cambios a documentos, es designado por su conocimiento y/o vinculación con el mismo. La firma del revisor significa: He revisado el documento y los cambios que implica y estoy de acuerdo.

****Aprobador:** Persona que aprueba los cambios a documentos, es designado por su responsabilidad en el área a la que pertenece el documento. La firma del aprobador significa: asumo la responsabilidad y autorizo la implementación del documento propuesto.

Comentarios:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

 <small>Empresa Distribuidora de Electricidad del Este</small>	EDEESTE, S. A.	CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO	Ver.	0
	Dirección Comercial	Página 1 de 8	

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABLES	3
5. BASE LEGAL / REFERENCIAS	3
6. APLICACIONES O HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	3
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
8. PROCEDIMIENTO.....	4
9. INDICADORES	6
10. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
11. REGISTROS	7
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	7
13. CONTROL DE FIRMAS	7
14. ANEXOS.....	7
14.1. Flujograma.....	7
14.2. Formulario	8

LOG

	EDEESTE, S. A.		CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO		Ver.	0
	Dirección Comercial		Página 2 de 8	

1. OBJETIVO

Definir la operativa a seguir para agilizar la solicitud y respuesta de Apertura y Cierre de Cut Out y/o Circuito Exclusivo en oficina de Grandes Clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde el momento en que se realiza la solicitud por el cliente y finaliza cuando el Centro Técnico de Grandes Clientes realiza la ejecución de las ordenes de servicio en el terreno.

3. DEFINICIONES

- LDC 15*
- 3.1 Apertura de Circuito:** Desconexión de un ramal o circuito completo.
 - 3.2 Avería Interna:** Situación que provoca fallas eléctricas en el servicio de un cliente dentro de sus instalaciones y se presenta por debajo de los equipos de medida.
 - 3.3 Cut Out:** (Seccionador fusible de expulsión): Dispositivo eléctrico de desconexión y protección, utilizado en el punto de interconexión de un cliente o ramal de circuito.
 - 3.4 Circuito Exclusivo:** Ramal o derivación de un circuito eléctrico de Media Tensión que energiza a un solo cliente.
 - 3.5 Cliente:** Titular que posee un contrato de energía/Día Laborable: Son los días establecidos por el Ministerio de Trabajo como laborables dentro de un año calendario.
 - 3.6 COE:** Centro de Operaciones de Emergencia (EDEESTE).
 - 3.7 Cargos varios:** cargo que se genera para el pago de la apertura por la pestaña de cargos varios con el concepto "Apertura y cierre de Cut Out".
 - 3.8 Emergencia:** Situación de urgencia que se presenta en un punto eléctrico.
 - 3.9 NIC:** Número de Identificación de Contrato.
 - 3.10 Orden Servicio:** Es una acción concreta que se realiza en una finca, suministro o punto de medida de la red determinado por el Centro Técnico de la empresa o empresa contratista.
- C.R. FA*

	EDEESTE, S. A.		CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO		Ver.	0
	Dirección Comercial		Página 3 de 8	

3.11 Redes de Media Tensión: son las líneas eléctricas de distribución con niveles de voltaje comprendidos entre 1000 voltios y 34,500 voltios. Estas pueden ser monofásicas y trifásicas.

4 RESPONSABLES

- El/la Director(a) Comercial es el responsable de aprobar este Procedimiento.
- El/la Gerente de Grandes Clientes es el responsable de la revisión de este procedimiento.
- Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial es el responsable de definir, implementar, mantener y velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Todo el personal, según su ámbito de acción, es responsable de cumplir e implementar este procedimiento.

LD

LDG

5 BASE LEGAL / REFERENCIAS

- Resolución SIE-005-2023

C.R.
Fm

6 APLICACIONES O HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Software Sistema Comercial Open SGC

7 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 7.1 El proceso de solicitud de apertura y cierre de cut out debe iniciar 48 horas previas a ser ejecutada, mediante comunicación y/o correos electrónicos. El mismo debe indicar el motivo de la apertura, el día, hora de apertura y cierre e incluir un contacto ya sea del cliente o el representante del mantenimiento eléctrico, si aplica.
- 7.2 Las aperturas de Cut Out deben ser coordinadas con la brigada del Centro Técnico de Grandes Clientes con una programación de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m. y los sábados de 09:00 a.m. a 12:00 p.m.



EDEESTE, S. A.

CM-GC-PR-004

**PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O
CIRCUITO EXCLUSIVO**

Ver.

0

Dirección Comercial

Página 4 de 8

8 PROCEDIMIENTO

NO. ACT.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realiza Solicitud de apertura y cierre de Cut-Out y/o Circuito Exclusivo vía oficina de Grandes Clientes con al menos 48 horas de anticipación.	Cliente
2	Solicita al cliente comunicación por el concepto de la solicitud, indicando el NIC, fecha y hora de cierre y fecha y hora de apertura incluyendo en la misma el contacto del cliente o representante. Entrega el formulario de Solicitud de Servicio de Apertura de Circuito anexo 8 de la resolución SIE-005-2023. Le especifica los montos correspondientes del costo de la solicitud: <ul style="list-style-type: none">• Para servicio monofásico RD\$ 6,000.00.• Para servicio trifásico RD\$8,000.00.	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes /Agente Comercial
3	Realiza comunicación de acuerdo con lo indicado y entrega juntamente con el formulario Solicitud de Servicio de Apertura de Circuito al Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes, vía oficina o vía correo.	Cliente
4	Recibe comunicación y el formulario Solicitud de Servicio de Apertura de Circuito y coordina con Centro Técnico de Grandes Clientes para ver la disponibilidad del trabajo para el día y la hora indicada y según lo solicitado. Especifica al cliente que el pago del cargo puede ser al instante o en su próxima factura de consumo. Realiza el cargo correspondiente en el sistema comercial OPEN SGC por el monto que corresponde.	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial

 Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	EDEESTE, S. A.		CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO		Ver.	0
	Dirección Comercial		Página 5 de 8	

	<p><u>Si el pago es inmediato</u>: Entrega factura al cliente y remite a caja para realizar el pago.</p>	
5	<p>Recibe pago del cliente por el monto acordado y remite con el comprobante de pago al Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial.</p>	Agente Comercial
6	<p>Genera en el sistema comercial Open SGC una orden de Adecuación del Punto de Medida. Indicando en la misma el concepto de los fines de la Apertura y Cierre de Cut-Out y/o Circuito Exclusivo para ser ejecutada por el Centro Técnico de Grandes Clientes.</p> <p>Inserta una incidencia indicando los datos de la solicitud de apertura y cierre de Cut-Out y/o Circuito Exclusivo.</p>	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial
7	<p>Resuelve en terreno la orden de servicio Adecuación del Punto de Medida de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Resolución de Ordenes de Servicio.</p>	Centro Técnico Grandes Clientes
8	<p>Para Casos de Emergencia o Avería Interna</p> <p>Expresa la problemática de la situación de emergencia en ese momento.</p>	Cliente
9	<p>Le indica al cliente que debe realizar un reporte por avería, vía Centro de Contacto, llamando al teléfono 809-596-1099, opción 0 y luego debe suministrar el número de reporte que le haya sido asignado.</p> <p>Informa al cliente el costo que conlleva este tipo de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para servicio monofásico RD\$ 6,000.00 • Para servicio trifásico RD\$ 8,000.00. 	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial

LDG

10

C.R.
Fm

 Empresa Distribuidora de Electricidad del Este	EDEESTE, S. A.		CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO		Ver.	0
	Dirección Comercial		Página 6 de 8	

10	<p>Realiza el reporte vía Centro de Contacto, indicando la emergencia.</p> <p>Suministra al Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial vía correo electrónico o WhatsApp el número de reporte de avería que le fue generado y la autorización para el cargo por el costo que conlleva la apertura.</p>	Cliente
11	<p>Recibe el reporte de avería generado por el cliente, coordina con el área de Asistencia de Avería (Gestores de Incidencia), (COE Jefe de Turno) para que procedan con la apertura y cierre de Cut Out y/o Circuito Exclusivo.</p> <p>Nota: Para los casos de emergencia el cargo es realizado en el sistema comercial y será reflejado en su próxima facturación.</p>	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial
12	<p>Explica al cliente que debe notificar tan pronto termine, para coordinar con la brigada de emergencia el cierre de Cut-Out y/o Circuito Exclusivo.</p>	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial
13	<p>Realiza notificación al Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes de que se concluyó con el trabajo.</p>	Cliente
14	<p>Envía notificación por correo o WhatsApp al área de avería (Gestores de Incidencia), (COE Jefe de Turno) para que procedan con el cierre de Cut-Out y/o Circuito Exclusivo a solicitud del cliente.</p>	Ejecutivo de Cuenta Grandes Clientes/Agente Comercial

9 INDICADORES

N/A

10 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Gestión De Ordenes De Servicio (CM-TC-PR-001)

 <small>Empresa Distribuidora de Electricidad del Este</small>	EDEESTE, S. A.		CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO		Ver.	0
	Dirección Comercial		Página 7 de 8	

- Cobro, Cuadre y Liquidación de Caja en Oficina Comercial y Centro de Contacto (CM-GP-PR-001).
- Recepción de Llamadas y Avisos de Averías de Emergencias (CM-SA-PR-005).

11 REGISTROS

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo Retención
N/A	Solicitud de Servicio de Apertura de Circuito	Digital/Físico	3 años

LAG

12 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Referencia	Breve Descripción del Cambio
0	09/03/2023	N/A	Creación del documento.

13 CONTROL DE FIRMAS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Carlos Onassis Rosario Bautista	Gerente Sector Privado Grandes Clientes		22/03/2023
Revisó	Katia Dominguez	Gerente de Grandes Clientes		22/03/2023
Revisó	Liudmila Díaz	Encargado de Control de Calidad y Proyectos de Mejora		22/03/2023
Aprobó	Franklin Guarionex Minyety	Director Comercial		22/03/2023

14 ANEXOS

14.1 Flujograma

N/A

	EDEESTE, S. A.		CM-GC-PR-004	
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUT-OUT O CIRCUITO EXCLUSIVO		Ver.	0
	Dirección Comercial		Página 8 de 8	

14.2 Formulario

Solicitud de Servicio de Apertura de Circuito anexo 8 de la resolución SIE-005-2023.