

## CONSULTA PREVIA PARA CARGA SUPERIOR A 41,58 KW

### 1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece los conceptos, el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento para agilizar, transparentar, estandarizar y facilitar los trámites de consultas previas solicitadas por clientes para cargas superiores a 41,58 kW, mediante la utilización de tecnologías, sistemas y aplicativos informáticos, posibilitando el monitoreo en tiempo real por parte de los mismos.

### 2. CONCEPTOS

- 2.1. Consultas Previas para Cargas Superiores a 41,58 kW:** Se considera a las consultas presentadas, de manera digital, por clientes para nuevas cargas o aumento de carga de sus respectivas instalaciones eléctricas internas, en Baja Tensión (BT) o en Media Tensión (MT).
- 2.2. Proyecto de Obras de Distribución:** Consiste en la elaboración y entrega de todos los documentos de carácter técnico-económico, tales como: planos, estudios de factibilidad, lista de materiales con sus especificaciones técnicas, cronogramas de obras y de otros trabajos necesarios para la ejecución efectiva de una obra.
- 2.3. Sistema Eléctrico de Distribución (SED):** Es el conjunto de instalaciones físicas relacionadas con el servicio de suministro de energía eléctrica a los clientes, constituidas por las redes de Media Tensión (MT), Baja Tensión (BT) y Puestos de Distribución (PD).
- 2.4. Plano:** Es el documento con representación gráfica, que contiene datos e informaciones de carácter técnico.
- 2.5. Estudio de Factibilidad:** Es el estudio preliminar que determina la viabilidad técnico – económica de una obra de distribución de energía, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.
- 2.6. Informe de Factibilidad:** Es el documento escrito que contiene informaciones, datos y resultados acerca de un determinado proyecto.
- 2.7. Puesto de Distribución (PD):** Comprende la instalación que contiene exclusivamente al transformador con sus respectivos elementos de protección y maniobras en Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT), incluidos sus respectivos postes en los casos de PD aéreos o el recinto que lo contiene en los casos de PD a nivel o subterráneo.
- 2.8. Obra Ejecutada por Terceros:** Comprende la ejecución de obras de distribución autorizadas por la ANDE y ejecutadas por Empresas Contratistas a cuenta y cargo de terceros, bajo las condiciones establecidas por la ANDE.
- 2.9. Sistematización:** Consiste en la redistribución de cargas entre Puestos de Distribución (PD), implicando el cambio de la topología de la red de Baja Tensión (BT).

**2.10. Adecuación:** Consiste en la modificación del trazado o refuerzo de líneas de distribución en Baja Tensión (BT) o Media Tensión (MT), lo cual no implica cambios en la red de distribución.

### 3. ALCANCE

El trámite electrónico para la solicitud de “Consulta Previa para Carga Superior a 41,58 kW”, abarca desde la presentación de la solicitud, la recepción documental, la verificación, estudio e informe de factibilidad, elaboración del proyecto (en formato digital) hasta la respuesta a la consulta previa al cliente por los medios establecidos en la presente Instrucción.

### 4. CONDICIONES

**4.1.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada, deberán orientar al cliente referente a los requisitos y formatos de los documentos a ser remitidos a través de la Página Web de la ANDE y para el correcto llenado del formulario “Consulta Previa”, cuando la situación así lo requiera.

**4.2.** Los documentos para la presentación de la solicitud de Consulta previa deberán ser remitidos en los siguientes formatos:

- a.** Formulario “Consulta Previa”, debidamente llenado y firmado (Escaneado y en formato PDF).
- b.** Cédula de Identidad Civil del solicitante (Escaneado y en formato PDF).
- c.** Carnet del Profesional del Electricista matriculado por ANDE (Escaneado y en formato PDF).
- d.** Plano de ubicación de la obra (Google Maps).
- e.** Anteproyecto elaborado por el solicitante en lo posible, exceptuando aquellos de índole subterráneo (En formato AutoCAD u otro tipo de archivo que la ANDE defina). Esta exigencia será obligatoria en un plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de vigencia de esta Instrucción.

**4.3.** El trámite electrónico de Consulta Previa entre Unidades Administrativas involucradas se sustenta en la utilización simultánea del Sistema de Gestión Comercial y del Módulo de Gestión de Documental (OpenText), para el registro y la remisión de los documentos digitales solicitados. Asimismo, se deberá prever la habilitación de firmas digitales para los funcionarios proyectistas y gestionar la disponibilidad de equipos escáner en las Unidades Administrativas afectadas a los trámites electrónicos de Consulta Previa.

- 4.4. Las Unidades Administrativas involucradas en los trámites de Consulta Previa para carga superior a 41,58 kW, deberán registrar o actualizar el estado del Expediente, producto de su intervención, en el Sistema de Gestión Comercial, tales como: Pendiente de Inspección, Pendiente de Adjudicación, Requiere Inspección Obra Civil, Solicita Inspección Obra Civil, Adjudicado ANDE, Adjudicado Tercero, Pendiente Inicio, Inicio de obra, Fin Obra, Factibilidad de Servicio, Cierra Expediente, Baja, Observado.
- 4.5. Todas las solicitudes de consultas previas presentadas o remitidas por los clientes, indefectiblemente serán ingresados en el Sistema de Gestión Comercial, mediante el alta del Expediente respectivo, por parte del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o de las Agencias Regionales, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada.
- 4.6. Las Unidades Administrativas que no cuentan con el Sistema de Gestión Comercial, deberán gestionar la instalación del sistema y asignación de perfiles a funcionarios involucrados en la operativa, ante el Departamento de Administración y Desarrollo Comercial (GC/ADC), a efectos de registrar las acciones ejecutadas.
- 4.7. Los proyectos de obras de distribución inherentes a consultas previas en Baja Tensión (BT) o Media Tensión (MT) tendrán una validez de noventa (90) días calendario, a partir de la entrega o remisión de la Nota Respuesta con el proyecto al solicitante. Vencido el plazo establecido, el Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o la Agencia Regional dará de baja al respectivo Expediente en el Sistema de Gestión Comercial y el recurrente, de persistir con el interés de la ejecución de la obra, deberá presentar una nueva solicitud.
- 4.8. El Informe de Factibilidad Técnica de Consulta Previa tendrá una validez de 90 (noventa) días, desde su fecha de remisión al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD) y al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC). Vencido el plazo, el recurrente deberá presentar una nueva solicitud de Consulta Previa, si así lo requiere.

## 5. **NORMATIVAS APLICADAS**

- 5.1. Ley N° 966 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), como Ente Autárquico y establece su Carta Orgánica”, de fecha 12 agosto de 1964.
- 5.2. Ley N° 976 “Por la cual se amplía la Ley 966/64”, de fecha 17 de diciembre de 1982.
- 5.3. Ley N° 1334 de Defensa del Consumidor del 15 de setiembre de 1988
- 5.4. Reglamento de Baja y Media Tensión.
- 5.5. Manual de Seguridad de la ANDE
- 5.6. Resolución P/Nº 46876 “Por la que se aprueba y se pone en vigencia el Manual de Cálculos de la Tasa de Conexión, de los suministros de energía eléctrica en Baja y Media Tensión, y

otras disposiciones inherentes al trámite de los Expedientes de Consulta Previa”, de fecha 7 de septiembre de 2022.

## **6. SISTEMAS Y APLICATIVOS INFORMÁTICOS UTILIZADOS**

- 6.1.** Página Web de la ANDE.
- 6.2.** Sistema de Gestión Comercial.
- 6.3.** Módulo de Gestión de Documental (OpenText).
- 6.4.** Sistema de Presupuesto de Proyectos.
- 6.5.** Correo Electrónico (e-mail).
- 6.6.** AutoCAD.

## **7. RESPONSABILIDADES**

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y de las Agencias Regionales, a través de sus Secciones Comerciales o las Secciones Servicio de Atención al Cliente, recibir y verificar las documentaciones inherentes a las Consultas Previas remitidas por los clientes; orientar al cliente en lo referente al trámite electrónico, cuando sea necesario; registrar en el Sistema de Gestión Comercial y en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) las novedades relacionadas a la apertura de Expedientes u otras acciones derivadas de su intervención; y la remisión de los archivos digitales mediante los medios informáticos habilitados dirigidos a Unidades Administrativas de la Dirección de Distribución (DD) o Dirección de Gestión Regional (DR), según corresponda.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), de las Agencias Regionales, a través de sus Secciones de Proyectos, Control Final y de Redes y de los Departamentos de Distribución Regional, a través de las Secciones Proyectos de Distribución, según corresponda a su ámbito de competencia, la revisión y aprobación de los anteproyectos de obras asociados a Consulta Previa para carga superior a 41,58 kW, en Media Tensión (MT) de suministros con cargas superiores a 66 kW, presentados por el cliente en formato digital, o la elaboración del proyecto, por razones técnicas y de seguridad de las instalaciones de la ANDE. Asimismo, registrar en el Sistema de Gestión Comercial y en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) las novedades derivadas de su intervención, así como también la remisión de los archivos digitales.
- 7.3.** Es responsabilidad del Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD), de las Agencias Regionales, a través de sus Secciones de Proyectos, Control Final y de Redes y de los Departamentos de Distribución Regional, a través de las Secciones Control de Redes de Distribución, analizar y determinar la viabilidad de pedidos de conexión a las redes de Baja Tensión (BT) de suministros con cargas superiores a 41,58 kW e inferiores a 66 kW (actualización o nuevos suministros). Asimismo, emitir un Informe de Factibilidad Técnica, actualizar el estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial y en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) las novedades derivadas de su intervención, así como también la remisión de los archivos digitales respectivos.

- 7.4. Es responsabilidad del Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) y de los Departamentos de Operación de Distribución Regional, según su ámbito de competencia, realizar estudios de simulación inherentes a la operación del Sistema Eléctrico de Distribución (SED) que permitan su configuración óptima, así como también la emisión de Informe de Factibilidad Técnica de la Consulta Previa en Media Tensión (MT), en suministros con cargas iguales o mayores a 400 kW. Asimismo, actualizar el estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial y en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) las novedades derivadas de su intervención, así como también la remisión de los archivos digitales respectivos.
- 7.5. Es responsabilidad del Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI), proponer y elaborar la operativa más conveniente para el trámite electrónico, acorde a estándares tecnológicos actuales y a la vanguardia en calidad, así como realizar los ajustes de mejoras en los Sistemas Informáticos utilizados, cuando la situación así lo requiera.
- 7.6. Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), del Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD), del Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR), del Departamentos de Operación de Distribución Regional, de los Departamentos de Distribución Regional y de las Agencias Regionales, precautelar la disponibilidad de los medios para el cumplimiento en tiempo y forma de los trámites inherentes a las solicitudes de consultas previas de clientes conforme con lo establecido en la Resolución P/Nº 46876 del 07/09/2022 en donde se establece el plazo máximo de respuesta a consultas previas de treinta (30) días hábiles a computarse desde la fecha de presentación de la solicitud.

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1. **Consultas Previas en Baja Tensión (BT) aplicadas a Unidades Administrativas de la Sede Central**
  - 8.1.1. El cliente accede a la Página Web de la ANDE, en el menú “Informaciones útiles / Solicitudes de Servicios” obtiene el formulario “Consulta Previa para carga superior a 41,58 kW”, completa todas las informaciones, suscribe el formulario y adjunta fotocopia de la Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista, Plano de Ubicación de la Obra y el anteproyecto o plano en formato digital, considerando lo estipulado en el punto 4.2. Luego, escanea todos los documentos.
  - 8.1.2. El cliente accede nuevamente a la Página Web de la ANDE, gestiona su suscripción al servicio “Autogestiona tu Expediente” y, a través del mismo, realiza el alta de su Expediente virtual, anexando el formulario y los demás requisitos para la consulta previa. Una vez enviado, el sistema genera automáticamente un número de Expediente y un link con el cual podrá realizar el seguimiento a su solicitud.

- 8.1.3.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), accede al Módulo de Gestión Documental (OpenText) verifica la solicitud, las informaciones contenidas en formulario de Consulta Previa y los documentos digitales anexados.
- a.** Si todo está correcto, genera manualmente un Expediente “Consulta Previa” en el Sistema de Gestión Comercial, selecciona el estado “Pendiente de Adjudicación” direccionado al Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD).
  - b.** En caso de requerir ajustes o correcciones en la presentación de la solicitud, contacta con el cliente y solicita ajustes correspondientes; paralelamente adjunta los archivos digitales recibidos (Solicitud de Consulta Previa, croquis, número de Expediente) al Módulo de Gestión Documental (OpenText) y remite al Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD).
  - c.** En caso que corresponda a consultas previas para Unidades Regionales, remite toda la documentación digitalizada a la Agencia Regional correspondiente, a través del Módulo de Gestión Documental (Open Text).
- 8.1.4.** El Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD), recibe la solicitud de Consulta Previa y anexos respectivos, en el Módulo de Gestión Documental (OpenText), verifica en el Sistema de Gestión Comercial el estado del Expediente, en base a los archivos recibidos, realiza los estudios correspondientes y, según sea el caso, determina la factibilidad de carga, la necesidad de instalación de un nuevo Puesto de Distribución (PD) o la sistematización de la red eléctrica.
- a.** La solicitud que no requiera la instalación de un nuevo Puesto de Distribución (PD), o la sistematización de la red de Baja Tensión (BT) (cambio de configuración de la red), modifica en el Sistema de Gestión Comercial el estado del Expediente a “Factibilidad del Servicio”, remite a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText) el Informe de Factibilidad de la solicitud de Consulta Previa al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a efectos de informar al cliente y archivar el Expediente en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) .
  - b.** Si es necesario instalar un nuevo Puesto de Distribución (PD), modifica en el Sistema de Gestión Comercial el estado del Expediente a “Factibilidad de Servicio”, previa ejecución de una Orden de Trabajo (OT) y remite a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText) al Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO), para proceder conforme con lo establecido en la IDI-05 “Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros”.

## **8.2. Consultas Previas en Media Tensión (MT) aplicadas a Unidades Administrativas de la Sede Central**

- 8.2.1.** El cliente accede a la Página Web de la ANDE, en el menú “Informaciones útiles / Solicitudes de Servicios” obtiene el formulario “Consulta Previa”, completa todas las informaciones, suscribe el formulario y adjunta fotocopia de la Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista, Plano de Ubicación de la Obra y el anteproyecto o plano en formato digital, considerando lo estipulado en el punto 4.2. luego, escanea todos los documentos.
- 8.2.2.** El cliente accede nuevamente a la Página Web de la ANDE, gestionar su suscripción al servicio “Autogestiona tu Expediente” y, a través del mismo, realiza el alta de su Expediente virtual, anexando el formulario y los demás requisitos para la “Consulta Previa”. Una vez enviado, el sistema genera automáticamente un número de Expediente y un link con el cual podrá realizar el seguimiento a su solicitud.
- 8.2.3.** El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), accede al Módulo de Gestión Documental (OpenText), verifica la solicitud las informaciones contenidas en la Consulta Previa y documentos digitales anexados.
- a.** Si todo está correcto, genera manualmente un Expediente “Consulta Previa” en el Sistema de Gestión Comercial, con estado “Pendiente de Inspección”, y remite, a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText) la Solicitud de Consulta Previa con el Croquis, Número de Expediente Open y demás anexos, al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), si la consulta previa solicitada es menor a 400 kW o al Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) si la consulta previa solicitada es igual o mayor a 400 kW.
  - b.** En caso de requerir ajustes o correcciones en la presentación de la solicitud, contacta con el cliente y solicita ajustes correspondientes; paralelamente adjunta los archivos digitales recibidos (Solicitud de Consulta Previa, croquis, número de Expediente) al Módulo de Gestión Documental (OpenText) y remite al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD) o al Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR), según corresponda.
  - c.** En caso que corresponda a consultas previas para Unidades Regionales, remite toda la documentación digitalizada a la Agencia Regional correspondiente, a través del Módulo de Gestión Documental (Open Text).
- 8.2.4.** El Departamento de Operación Redes de Distribución (DD/DOR) recibe y verifica los archivos digitales de Consulta Previa en Media Tensión (MT) igual o mayor a 400 kW y anexos, a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText), realiza el estudio correspondiente, emite un Informe de Factibilidad Técnica y actualiza el estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial.

- 8.2.5.** El Departamento de Operación Redes de Distribución (DD/DOR) remite a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText) el Informe de Factibilidad Técnica con la Consulta Previa y los Anexos al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD). En caso que el estudio no determine la factibilidad técnica, remite toda la documentación indicada al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC).
- 8.2.6.** El Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD) recibe a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText) las Consultas Previas menores a 400 kW, así como también las Consultas Previas iguales o mayores a 400 kW con Informe de Factibilidad Técnica remitido por el Departamento de Operación Redes de Distribución (DD/DOR), verifica, y define la asignación de la obra:
- a.** Si es una obra a cargo de ANDE, elabora proyecto ejecutivo, modifica el estado del Expediente a “Adjudicado ANDE” en el Sistema de Gestión Comercial, providencia la Apertura de Obra y remite los documentos al Departamento de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO) o al Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC).
  - b.** Si es obra por Terceros, aprueba o elabora el proyecto ejecutivo, modifica el estado del Expediente a “Adjudicado Terceros”, emite el formulario “Respuesta de Consulta Previa en Media Tensión (MT)”, firma la Jefatura de la Unidad, escanea documentos, adjunta el plano de la obra a ser ejecutado por terceros y el formulario “Respuesta a la Consulta Previa” y remite al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a efectos de informar al cliente y archivar el Expediente en el Módulo de Gestión Documental (OpenText). Asimismo, modifica el estado del Expediente a “Pendiente de Inicio de Obra” y aguarda respuesta del cliente, por el periodo de validez del proyecto.
- 8.2.7.** El Departamento de Mediciones Comerciales (GC/DMC), una vez puesto en servicio un Expediente de Consulta Previa remite al Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) la conclusión de dicho Expediente especificando las potencias instaladas y reservadas, cuando correspondan.

### **8.3. Consultas Previas en Baja Tensión (BT) aplicadas a Unidades Administrativas Regionales**

- 8.3.1.** La Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe la solicitud de Consulta Previa formato PDF, documentos digitales anexados indicados en el punto 4.2., en el Módulo de Gestión Documental (OpenText), verifica íntegramente toda la documentación y realiza el alta del Expediente y le asigna el estado “Pendiente de Inspección” en el Sistema de Gestión Comercial.
- a.** Si todo está correcto, remite los documentos indicados a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes respectiva o a la Sección Control de Redes de Distribución, según corresponda.





#### **8.4. Consultas Previas en Media Tensión (MT) aplicadas a Unidades Administrativas Regionales**

- 8.4.1.** La Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe y verifica íntegramente los archivos digitalizados de la solicitud de Consulta Previa en formato PDF y documentos anexados, indicados en el punto 4.2., a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText).
- a.** Si la Consulta Previa solicitada es menor a 400 kW, remite los documentos digitalizados a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes o a la Sección Proyectos de Distribución Regional correspondiente.
  - b.** Si la Consulta Previa solicitada es igual o mayor a 400 kW, remite los documentos digitalizados al Departamento de Operación de Distribución Regional.
  - c.** En caso requerir ajustes en la presentación de la solicitud, contacta con el cliente para subsanar las deficiencias.
- 8.4.2.** El Departamento de Operación de Distribución Regional recibe y verifica los archivos digitales de Consulta Previa en Media Tensión (MT) igual y mayor a 400 kW y anexos, a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText), realiza el estudio correspondiente, emite un Informe de Factibilidad Técnica, actualiza el estado del Expediente en el Sistema de Gestión Comercial y remite el Informe de Factibilidad Técnica con la Consulta Previa y los Anexos a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes de la Agencia Regional o a la Sección Proyectos de los Departamentos de Distribución Regional, según corresponda. En caso que el estudio no determine la factibilidad técnica, remite toda la documentación indicada a la Sección Comercial o a la Sección Servicio de Atención al Cliente.
- 8.4.3.** La Sección Proyectos, Control Final y de Redes o la Sección Proyectos de Distribución Regional recibe los archivos digitales de las Consultas Previas menores a 400 kW, así como también las Consultas Previas iguales o mayores a 400 kW con Informe de factibilidad Técnica remitido por el Departamento de Operación de Distribución Regional, a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText), verifica y define la asignación de la obra.
- a.** Si es una obra a cargo de ANDE, elabora proyecto ejecutivo, modifica el estado del Expediente a “Adjudicado ANDE”, emite formulario “Respuesta de Consulta Previa en Media Tensión”, con la firma del Jefe de la Agencia Regional o del Departamento de Distribución Regional, según corresponda, adjunta documentos digitalizados y remite a la Sección Comercial Regional o a la Sección Servicio de Atención al Cliente.
  - b.** Si es obra por Terceros, aprueba o elabora proyecto ejecutivo, modifica el estado del Expediente “Adjudicado Terceros”, emite formulario “Respuesta de Consulta Previa en Media Tensión (MT)”, firma la Jefatura de la Unidad, adjunta el plano

de la obra a ser ejecutado por terceros y demás documentos digitalizados al correo electrónico remite a la Sección Comercial Regional o a la Sección Servicio de Atención al Cliente, a efectos de informar al cliente y archivar el Expediente en el Módulo de Gestión Documental (OpenText). Asimismo, modifica el estado del Expediente a “Pendiente de Inicio de Obra” y aguarda respuesta del cliente, por el periodo de validez del proyecto.

## 9. INDICADORES

- 9.1. Tiempo de respuesta al cliente: menor o igual a treinta (30) días calendario.
- 9.2. Cantidad de Consulta Previa en Baja Tensión procesadas / Cantidad de Consulta Previa en Baja Tensión recibidas por mes.
- 9.3. Cantidad de Consulta Previa en Media Tensión procesadas / Cantidad de Consulta Previa en Media Tensión recibidas por mes.

## 10. INSTRUCCIONES DE PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

- 10.1. ICM-10 “Servicio de Atención al Cliente”.
- 10.2. PA0380CP “Seguimiento de Consultas Previas” del Manual de Procedimientos Comerciales.
- 10.3. IE/DD-005 “Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución”.
- 10.4. IDI-05 “Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros”.

**GERENTE COMERCIAL  
DISTRIBUCIÓN: ABCDE**

Está a cargo del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), en coordinación con el Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), las Agencias Regionales y los Departamentos de Distribución Regionales, aclarar el contenido de esta Instrucción a los afectados, revisar periódicamente los términos de la misma y mantenerlos actualizados.