

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica  PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente  SPR 08.02.01 Análisis y Tramitación de Solicitudes de Servicios</p>	<p>PCO - 19  Actualización: 00  Resolución P/Nº: 49634  Fecha: 01/10/24</p>
--	--	---

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

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del 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. ALCANCE

Comprende la presentación de la solicitud de “Consulta Previa para Carga Superior a 41,58 kW”, la verificación documental, el estudio e informe de factibilidad técnica, la elaboración del proyecto (en formato digital) hasta la respuesta al cliente por los medios establecidos.

### 3. CONCEPTOS

- 3.1. **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).
- 3.2. **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.
- 3.3. **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).
- 3.4. **Plano:** Es el documento con representación gráfica, que contiene datos e informaciones de carácter técnico.
- 3.5. **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.
- 3.6. **Informe de Factibilidad:** Es el documento escrito que contiene datos, informaciones y resultados acerca de un determinado proyecto.
- 3.7. **Puesto de Distribución (PD):** Comprende la instalación que contiene exclusivamente al transformador con sus respectivos elementos de protección y maniobras en Media Tensión

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b>  <b>PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente</b>  <b>SPR 08.02.01 Análisis y Tramitación de Solicitudes de Servicios</b></p>	<p><b>PCO - 19</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 49634</b>  <b>Fecha: 01/10/24</b></p>
--	--	---

(MT) y Baja Tensión (BT), incluidos sus postes en los casos de PD aéreos o el recinto que lo contiene en los casos de PD a nivel o subterráneo.

- 3.8. 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.
- 3.9. 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).
- 3.10. 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.

#### 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, según corresponda, 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 el correcto llenado del formulario “Consulta Previa”, cuando la situación así lo requiera.
- 4.2.** Los documentos para la presentación del formulario “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 Electricista matriculado por ANDE (Escaneado y en formato PDF).
  - d.** Plano de ubicación de la obra (Google Maps).
  - e.** Anteproyecto elaborado por el solicitante, exceptuando aquellos de índole subterráneo (En formato AutoCAD u otro que la ANDE defina).

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** El trámite electrónico de Consulta Previa entre Unidades Administrativas involucradas se sustentará en la utilización simultánea del Sistema de Gestión Comercial y del Módulo de Gestión 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.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b> <b>PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente</b> <b>SPR 08.02.01 Análisis y Tramitación de Solicitudes de Servicios</b>	<b>PCO - 19</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 49634</b> <b>Fecha: 01/10/24</b>
--	---	--

- 5.2. Las Unidades Administrativas involucradas en los trámites de Consultas Previas para cargas superiores 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.
- 5.3. Todas las solicitudes de consultas previas presentadas por los clientes, indefectiblemente serán ingresados en el Sistema de Gestión Comercial, mediante el alta del Expediente, por parte del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) o de la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente afectada, según corresponda.
- 5.4. 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.
- 5.5. El Informe de Factibilidad Técnica de Consulta Previa tendrá una validez de noventa (90) días calendario, 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 un nuevo formulario “Consulta Previa”, si así lo requiere.

## 6. **NORMATIVA APLICADA**

- 6.1. Ley N° 966/64 “Que crea la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), como Ente Autárquico y establece su Carta Orgánica”.
- 6.2. Ley N° 1334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario”.
- 6.3. Reglamento de Baja y Media Tensión.
- 6.4. Manual de Seguridad de la ANDE.
- 6.5. Resolución P/N° 46876/22 “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”.

## 7. **RESPONSABILIDADES**

- 7.1. Es responsabilidad del Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC) y de la Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, según corresponda, recibir y verificar las documentaciones inherentes a las Consultas Previas remitidas por los clientes; orientar 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

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b>  <b>PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente</b>  <b>SPR 08.02.01 Análisis y Tramitación de Solicitudes de Servicios</b></p>	<p><b>PCO - 19</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 49634</b>  <b>Fecha: 01/10/24</b></p>
---	--	---

acciones derivadas de su intervención; y remitir los archivos digitales mediante los medios informáticos habilitados dirigidos a Unidades Administrativas de la Dirección de Distribución (DD) o de la Dirección de Gestión Regional (DR), respectivamente.

- 7.2. Es responsabilidad del Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD), de la Agencia Regional, a través de la Sección Proyectos, Control Final y de Redes y del Departamento de Distribución Regional, a través de la Sección Proyectos de Distribución, según corresponda, la revisión y aprobación de los anteproyectos de obras asociados a Consultas Previas para cargas superiores 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 la Agencia Regional, a través de la Sección de Proyectos, Control Final y de Redes y del Departamento de Distribución Regional, a través de la Sección Control de Redes de Distribución, según corresponda, 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 y registrar las novedades derivadas de su intervención, así como también la remisión de los archivos digitales en el Sistema de Gestión Comercial y en el Módulo de Gestión Documental (OpenText), respectivamente.
- 7.4. Es responsabilidad del Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) y al Departamento de Operación de Distribución Regional, según corresponda, realizar estudios de simulación inherentes a la operación del Sistema Eléctrico de Distribución (SED) que permitan su configuración óptima, así como la emisión de Informe de Factibilidad Técnica de la Consulta Previa en Media Tensión (MT) en suministros con cargas entre 400-1499 kW.
- 7.5. Es responsabilidad de la División de Estudios de Ingeniería (DD/ID), a través de sus Unidades Administrativas dependientes, realizar y evaluar estudios de simulación inherentes a la operación del Sistema Eléctrico de Distribución (SED) que permitan su configuración óptima, así como también la emisión de Informes de Factibilidad Técnica de las Consultas Previas en Media Tensión (MT), en suministros con cargas entre 1500-6000 kW.
- 7.6. Es responsabilidad del Departamento de Sistemas Informáticos (DTE/DSI), proponer y elaborar la operativa más conveniente para el trámite electrónico, acorde a los 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.
- 7.7. 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

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 08 Comercialización de Energía Eléctrica</b> <b>PR 08.02 Atención y Servicio al Cliente</b> <b>SPR 08.02.01 Análisis y Tramitación de Solicitudes de Servicios</b>	<b>PCO - 19</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 49634</b> <b>Fecha: 01/10/24</b>
-------------	---	--

(DD/DOR), de la División de Estudios de Ingeniería de Distribución (DD/ID), del Departamento de Distribución Regional y de la Agencia Regional, según corresponda, 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 46876/22, 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.

- 7.8.** Es responsabilidad 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 Regional, aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

## **8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES**

<b>INSUMOS</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Expedientes Formularios “Consulta Previa”	Usuarios o clientes solicitantes	Nota Respuesta	Usuarios o clientes solicitantes

## **9. INDICADORES**

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

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Recepción de solicitudes y reclamos	Registro de consultas, solicitudes y reclamos comerciales o de distribución	<p><b><i>Consultas Previas en Baja Tensión aplicadas a Unidades Administrativas de la Sede Central</i></b></p> <p><b>10.1.1.</b> 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 y adjunta copia 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 numeral 4.2. Luego, escanea todos los documentos.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente</p>
10.1.	Recepción de solicitudes y reclamos	Registro de consultas, solicitudes y reclamos comerciales o de distribución	<p><b>10.1.2.</b> El cliente accede nuevamente a la Página Web, en el icono Mi ANDE, realiza el registro como Cliente General para autogestionar el Expediente o las Notas y, a través del mismo, realiza el alta de su Expediente Electrónico, 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 para realizar el seguimiento a su solicitud.</p>	<p>Expediente Electrónico</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente</p> <p>PDC-06 “Gestión de Expedientes”</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Análisis y resolución de consultas de clientes en Baja Tensión	<p><b>10.2.1.</b> El Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), accede al Mód. Gestión Documental (OpenText) verifica la solicitud, las informaciones contenidas en el formulario “Consulta Previa” y los documentos digitales anexados.</p> <p><b>a.</b> Si todo está correcto, genera manualmente un Expediente “Consulta Previa” en el Sistema de Gestión Comercial, selecciona el estado “Pendiente de Adjudicación” y direcciona al Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD).</p> <p><b>b.</b> En caso de requerir ajustes o correcciones en la presentación de la solicitud, contacta con el cliente y solicita los ajustes correspondientes; paralelamente, adjunta los archivos digitales recibidos (Formulario “Consulta Previa”, croquis, número de Expediente) al Mód. Gestión Documental (OpenText) y remite al Departamento de Control de Redes de Distribución (DD/DRD).</p> <p><b>c.</b> En caso que corresponda a consultas previas para Unidades Administrativas Regionales, remite toda la documentación digitalizada a la Agencia Regional correspondiente, a través del Mód. Gestión Documental (Open Text).</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente</p> <p>PA0380CP Seguimiento de Consultas Previas</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.2.</b> El Dpto. de Control de Redes de Distribución (DD/DRD), recibe el formulario “Consulta Previa” y anexos, en el Mód. 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 o la sistematización de la red eléctrica.</p> <p><b>a.</b> La solicitud que no requiera la instalación de un nuevo Puesto de Distribución o la sistematización de la red de Baja Tensión (cambio de configuración), modifica en el Sistema de Gestión Comercial el estado del Expediente a “Factibilidad del Servicio”, remite a través del Mód. Gestión Documental (OpenText) el Informe de Factibilidad de la solicitud de consulta previa, al Dpto. de Atención al Cliente (GC/AAC), a efectos de informar al cliente y archivar el Expediente en el Mód. Gestión Documental (OpenText).</p> <p><b>b.</b> Si es necesario instalar un nuevo Puesto de Distribución, 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 Mód. Gestión Documental (OpenText) al Dpto. de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO).</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Orden de Trabajo (OT)</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p> <p>Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Recepción de solicitudes y reclamos	Registro de consultas, solicitudes y reclamos comerciales o de distribución	<p style="text-align: center;"><b><i>Consultas Previas en Media Tensión (MT) aplicadas a Unidades Administrativas de la Sede Central</i></b></p> <p><b>10.1.3.</b> 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 y adjunta copia 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 numeral 4.2. Luego, escanea todos los documentos.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p>	<p style="text-align: center;">Servicio de Atención al Cliente</p>
10.1.	Recepción de solicitudes y reclamos	Registro de consultas, solicitudes y reclamos comerciales o de distribución	<p><b>10.1.4.</b> El cliente accede nuevamente a la Página Web, en el icono Mi ANDE, realiza el registro como Cliente General para gestionar el Expediente o las Notas y, a través del mismo, realiza el alta de su Expediente Electrónico, 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 para realizar el seguimiento a su solicitud.</p>	<p style="text-align: center;">Expediente Electrónico</p>	<p style="text-align: center;">Servicio de Atención al Cliente</p> <p style="text-align: center;">PDC-06 “Gestión de Expedientes”</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Análisis y resolución de consultas del cliente en Media Tensión	<p><b>10.2.3.</b> El Dpto. de Atención al Cliente (GC/AAC), accede al Mód. Gestión Documental (OpenText), verifica la solicitud, las informaciones contenidas en la Consulta Previa y los documentos digitales anexados.</p> <p><b>a.</b> 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 Mód. Gestión Documental (OpenText) la solicitud de Consulta Previa con el Croquis, Número de Expediente Comercial y demás anexos, al Dpto. de Proyectos de Distribución (DD/DPD), si la consulta previa solicitada es menor a 400 kW, al Dpto. de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR), si la consulta previa solicitada es entre 400-1499 kW o a la División de Estudios de Ingeniería de Distribución (DD/ID), si la consulta previa es entre 1500-6000 kW.</p> <p><b>b.</b> En caso de requerir ajustes o correcciones en la solicitud, contacta con el cliente; paralelamente adjunta los archivos digitales recibidos (Formulario “Consulta Previa”, croquis, número de Expediente) al Mód. Gestión Documental (OpenText) y remite al Dpto. de Proyectos de Distribución (DD/DPD), al Dpto. de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) o a la División de Estudios de Ingeniería de Distribución (DD/ID), según corresponda.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”            Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista            Plano de Ubicación de la Obra            Anteproyecto o plano en formato digital            Expediente “Consulta Previa”            Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente            PDC-06 “Gestión de Expedientes”</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Análisis y resolución de consultas del cliente en Media Tensión	<p>c. En caso que corresponda a consultas previas para Unidades Administrativas Regionales, remite toda la documentación digitalizada a la Agencia Regional correspondiente, a través del Mód. Gestión Documental (Open Text).</p>	Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos	<p>Servicio de Atención al Cliente</p> <p>PA0380CP Seguimiento de Consultas Previas</p>
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.4.</b> El Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) recibe y verifica los archivos digitales de Consulta Previa en Media Tensión (MT) entre 400-1499 kW y anexos, a través del Mód. 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.</p> <p>a. El DD/DOR remite el Informe de Factibilidad Técnica con la Consulta Previa y los Anexos, a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText), al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD).</p> <p>b. En caso que el estudio no determine la factibilidad técnica, remite toda la documentación indicada al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a efectos de informar al cliente.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p> <p>Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.5.</b> La División de Estudios de Ingeniería de Distribución (DD/ID) recibe y verifica los archivos digitales de Consulta Previa en Media Tensión (MT) entre 1500-6000 kW y anexos, a través del Mód. 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.</p> <p><b>a.</b> La DD/ID remite el Informe de Factibilidad Técnica con la Consulta Previa y los Anexos, a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText), al Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD).</p> <p><b>b.</b> En caso que el estudio no determine la factibilidad técnica, remite toda la documentación indicada al Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC), a efectos de informar al cliente.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p> <p>Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.6.</b> El Departamento de Proyectos de Distribución (DD/DPD) recibe las Consultas Previas menores a 400 kW, así como las Consultas Previas igual o mayor a 400 kW con Informe de Factibilidad Técnica remitido por el Departamento de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) o la División de Estudios de Ingeniería de Distribución (DD/ID), según corresponda, verifica, y define la asignación de la obra.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p>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 Dpto. de Supervisión de Obras de Distribución (DD/DSO) o al Dpto. de Mediciones Comerciales (GC/DMC).</p> <p>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 los documentos, adjunta el plano de la obra a ser ejecutada por terceros y el formulario “Respuesta a la Consulta Previa” y remite al Dpto. de Atención al Cliente (GC/AAC), para informar al cliente y archivar el Expediente en el Mód. 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.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos            Informe de Factibilidad Técnica            Proyecto Ejecutivo            Mód. Gestión Documental (OpenText)            Expediente “Consulta Previa”            Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución            Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p>10.2.7. El Dpto. de Mediciones Comerciales (GC/DMC), una vez realizada la puesta en servicio referente al Expediente de Consulta Previa, remite al Dpto. de Operación de Redes de Distribución (DD/DOR) la conclusión del mismo, especificando las potencias instaladas y reservadas, cuando correspondan.</p>	---	<p>Gestión de Medidores y Equipos de Medición</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Recepción de solicitudes y reclamos	Análisis y resolución de consultas del cliente en Baja Tensión	<p><b>Consultas Previas en Baja Tensión aplicadas a Unidades Administrativas Regionales</b></p> <p><b>10.1.5.</b> La Agencia Regional, a través de la Sección Comercial o la Sección Servicio de Atención al Cliente, recibe el formulario “Consulta Previa” en formato PDF y documentos digitales anexados indicados en el numeral 4.2., en el Mód. 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.</p> <p><b>a.</b> Si todo está correcto, remite los documentos indicados a la Sección Proyectos, Control Final y de Redes o a la Sección Control de Redes de Distribución, según corresponda.</p> <p><b>b.</b> En caso de requerir ajustes en la presentación de la solicitud, contacta con el cliente para subsanar las deficiencias.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente</p> <p>PA0380CP Seguimiento de Consultas Previas</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.8.</b> La Sección Proyectos, Control Final y de Redes o la Sección Control de Redes de Distribución, recibe los archivos digitales que contiene la solicitud de Consulta Previa y anexos respectivos, a través del Mód. 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 o la sistematización de la red eléctrica.</p> <p><b>a.</b> Si es factible la solicitud sin instalación de un nuevo Puesto de Distribución o la sistematización de la red de Baja Tensión (cambio de configuración), modifica en el Sistema de Gestión Comercial el estado del Expediente a “Factibilidad del Servicio”, y responde al cliente, vía correo electrónico corporativo y archiva el Expediente en el Mód. Gestión Documental (OpenText).</p> <p><b>b.</b> Si es factible, y para ello es necesario instalar un nuevo Puesto de Distribución o sistematizar la red de Baja Tensión, modifica en el Sistema de Gestión Comercial el estado del Expediente a “Pendiente de Adjudicación” y entrega al funcionario proyectista de la Sección Proyectos, Control Final y de Redes o de la Sección Proyectos de Distribución, a través del Mód. Gestión Documental (OpenText).</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p> <p>Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.9.</b> El funcionario proyectista, recibe y verifica los archivos digitales que contiene el formulario “Consulta Previa” y el Informe de factibilidad del servicio con los ajustes requeridos, a través del Mód. Gestión Documental (OpenText).</p> <p><b>a.</b> Si es obra a cargo de ANDE, elabora el proyecto ejecutivo, modifica el estado del Expediente a “Adjudicado ANDE”, emite el formulario “Respuesta a Consulta Previa en Baja Tensión”, con la firma de la Jefatura de la Unidad para la respuesta al cliente, adjunta documentos digitalizados y remite, a través del Mód. Gestión Documental (OpenText), a la Sección Comercial o a la Sección Servicio de Atención al Cliente.</p> <p><b>b.</b> Si es obra por terceros, aprueba o elabora proyecto ejecutivo, modifica el estado del Expediente a “Adjudicado Terceros”, emite el formulario “Respuesta a Consulta Previa en Baja Tensión”, con la firma de la Jefatura de la Unidad, adjunta documentos digitalizados al correo electrónico corporativo y remite a la Sección Comercial o a la Sección Servicio de Atención al Cliente, a efectos de informar al cliente y proseguir con los trámites correspondientes. Asimismo, modifica el estado del Expediente a “Pendiente de Inicio de Obra” y aguarda respuesta del cliente, por el periodo de validez del proyecto.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p> <p>Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Recepción de solicitudes y reclamos	Análisis y resolución de consultas del cliente en Media Tensión	<p><i>Consultas Previas en Media Tensión aplicadas a Unidades Administrativas Regionales</i></p> <p><b>10.1.6.</b> 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 numeral 4.2., a través del Mód. Gestión Documental (OpenText).</p> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</b> Si la Consulta Previa solicitada es igual o mayor a 400-1499 kW, remite los documentos digitalizados al Departamento de Operación de Distribución Regional.</p> <p><b>c.</b> En caso de requerir ajustes en la presentación de la solicitud, contacta con el cliente para subsanar las deficiencias.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa”</p> <p>Cédula de Identidad Civil del solicitante y del Carnet del Profesional Electricista</p> <p>Plano de Ubicación de la Obra</p> <p>Anteproyecto o plano en formato digital</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Servicio de Atención al Cliente</p> <p>PA0380CP Seguimiento de Consultas Previas</p>

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.10.</b> El Departamento de Operación de Distribución Regional recibe y verifica los archivos digitales de Consulta Previa en Media Tensión (MT) igual y mayor a 400-1499 kW y anexos, a través del Mód. 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 del Departamento 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.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	---
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>10.2.11.</b> 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 400-1499 kW con Informe de Factibilidad Técnica remitido por el Departamento de Operación de Distribución Regional, a través del Mód. Gestión Documental (OpenText), verifica y define la asignación de la obra.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p>	Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Verificación y tramitación de consultas de clientes	Entrega de Informe de Factibilidad Técnica	<p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</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 ejecutada y demás documentos digitalizados al correo electrónico corporativo, remite a la Sección Comercial Regional o a la Sección Servicio de Atención al Cliente, para informar al cliente y archiva el Expediente en el Mód. 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.</p>	<p>Formulario “Consulta Previa” y documentos anexos</p> <p>Informe de Factibilidad Técnica</p> <p>Proyecto Ejecutivo</p> <p>Mód. Gestión Documental (OpenText)</p> <p>Expediente “Consulta Previa”</p> <p>Sistema de Gestión Comercial</p>	<p>Proyecto de Obras del Sistema Eléctrico de Distribución</p> <p>Instalación de Puestos de Distribución en el Sistema Eléctrico de Distribución, bajo la Modalidad de Ejecución de Obras por Terceros</p>