

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO PÉRDIDAS DE ENERGÍA CS-DI-04-000-000

23-07-2014 Versión 1.0



MACROPROCESO DISTRIBUCIÓN PROCESO PÉRDIDAS DE ENERGÍA

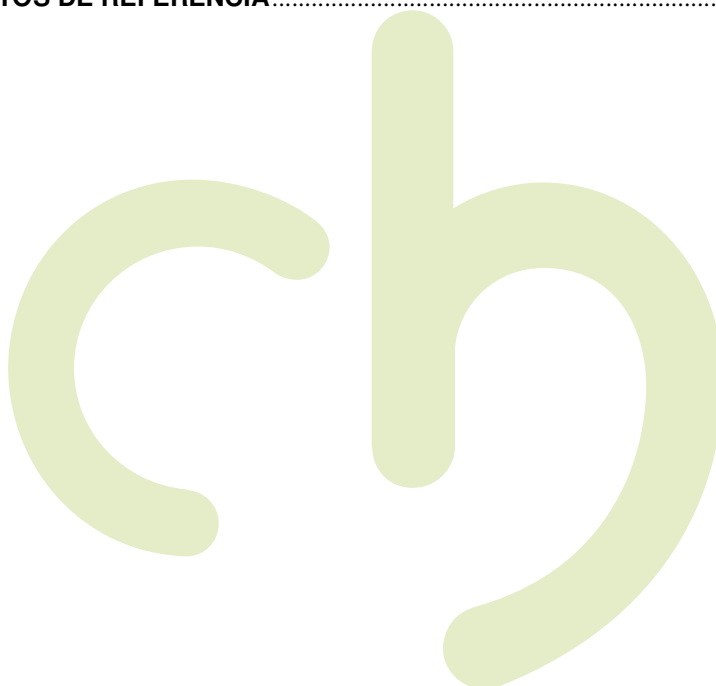
| VERSIÓN NO. | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | MOTIVO | CAP. Y PÁG. AFECTADA |
|-------------|------------|------------------------|--------|----------------------|
| 1.0 | 23/07/2014 | Versión inicial | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | ELABORÓ/MODIFICÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| CARGO: | Profesional 2 Mercadeo | Profesional 1 (e) Pérdidas de energía | Profesional 1 (e) Pérdidas de energía |
| NOMBRE: | Manuela Jaramillo Moreno | Juan Pablo Alzate Gallego | Juan Pablo Alzate Gallego |
| FECHA: | 18/07/2013 | 23/07/2013 | 23/07/2013 |

CHEC. Todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento sin la aprobación expresa de CHEC

Tabla de contenido

| | |
|---|---|
| 1. OBJETO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. DEFINICIONES..... | 3 |
| 4. DETALLE DE LOS SERVICIOS..... | 4 |
| 4.1 Condiciones Generales..... | 4 |
| 4.2 Caracterización de los servicios..... | 4 |
| 4.2.1 Servicio Normalización del servicio de energía..... | 5 |
| 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... | 7 |



1. OBJETO

El propósito fundamental de este catálogo es presentar a los interesados el servicio que presta el proceso Pérdidas de Energía.

Nota: El catálogo de servicios será la única fuente consistente de información que contenga todos los Servicios que se prestan en la actualidad. Se debe asegurar que este se encuentre actualizado y disponible y que su información sea precisa, de acuerdo con los servicios que preste el proceso.

2. ALCANCE

Aplica para toda la organización, los suscriptores, usuarios y/o clientes los cuales requieran normalizar el servicio de energía.

3. DEFINICIONES

Servicios Básicos: Necesarios para que cualquier usuario del servicio pueda realizar su trabajo cotidiano, es decir todos aquellos servicios que son proporcionados al 100% de la población de la organización. Son como el oxígeno de la organización.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Clientes: CHEC define su grupo de interés clientes como todas aquellas personas naturales o jurídicas que son usuarios, suscriptores, compradores o consumidores actuales o potenciales de los productos y servicios que presta CHEC.

Opciones de provisión de un Servicio: Los servicios pueden prestarse con recursos internos y/o externos de acuerdo con la siguiente tabla:

| Opción | Descripción |
|-----------------------------------|--|
| In sourcing | Desarrollo y soporte internamente. |
| Outsourcing | Desarrollado y soportado por un externo. |
| Co-sourcing | Combinación entre in/outsourcing, o grupos de outsourcing. |
| Asociación o multi-sourcing | Asociaciones estratégicas. |
| Proceso de negocio en outsourcing | Re-asignación de localidad de funciones o procesos de negocios completos. Ejemplo: call centers. |

4. DETALLE DE LOS SERVICIOS

4.1 Condiciones Generales

Este servicio se presta fundamentado en la ley 142 de 1994, específicamente el artículo 145 que habla del control sobre el funcionamiento de los medidores, indicando que “Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado”.

Adicional a esto, el servicio también está condicionado por el artículo 146 de la misma ley que habla de la medición del consumo y el precio en el contrato, describiendo que “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”. Sumado a lo anterior, la prestación del servicio es soportada por la Resolución CREG 172 de 2011, por la cual se establece la metodología para la implementación de los planes de reducción de pérdidas no técnicas en los Sistemas de Distribución Local.

Finalmente para la entrega del servicio al cliente, es importante tener presente lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniforme en el Capítulo 3, Cláusula 9, del suscriptor y/o usuario: Numeral 20, 22, 24 y 25 y Capítulo 14 Anexo 1.

4.2 Caracterización de los servicios

| Procesos cliente | Servicio |
|---------------------|---------------------------------------|
| | Básicos |
| | Servicio 1 |
| Pérdidas de energía | Normalización del servicio de energía |

4.2.1 Servicio Normalización del servicio de energía

| Definición Servicio | |
|--|--|
| 1. Nombre de servicio | Normalización del servicio de energía |
| 2. Actividad de la cual se genera | Realizar acciones de campo para control de pérdidas. |
| 3. Código servicio | CSDI0401 |
| 4. Procesos internos que necesita para proveer el servicio | Conexión de cargas y clientes, Equipo de trabajo Clientes regionales, Subproceso calibración medidores de energía, Administración de inventarios, Gestión comunitaria y educación a clientes, Facturación, Soluciones informáticas. |
| 5. Objetivo estratégico | Lograr excelencia operacional en la prestación de los servicios |
| 6. Clasificación | Básico |
| 7. Procesos a los que apoya o cliente externo | Cliente – Gestión solicitudes. |
| 8. Descripción | Realizar revisión de instalaciones, detección de anomalías y otras acciones tendientes al control de pérdidas, para mantener o reducir las pérdidas de energía, con el fin de aportar a la sostenibilidad de la Empresa. |
| 9. Dueño del servicio | Profesional 1 Control Pérdidas |
| 10. Opciones de provisión del Servicio | Co – sourcing |
| 11. Qué requiere el cliente | En términos de las 5 c's. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad ➤ Cronología ➤ Costos |
| 12. Indicadores posibles | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicador de Pérdidas del Operador de Red [OR] ➤ Indicador de Pérdidas del Comercializador [CP] ➤ Pérdidas Totales Comercializador (Gwh - año) ➤ Pérdidas Totales Operador de Red (Gwh - año) ➤ Pérdidas en Macro medición ➤ Efectividad Revisiones ➤ Índice de clientes sin medida ➤ Cantidad de revisiones de instalaciones |
| 13. Horario del servicio | Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 6:00 pm |
| 14. Tiempo de solución/entrega | Máximo 30 días calendario luego de ser identificada la anomalía e informada al cliente |
| 15. Política de uso | Una normalización del servicio se lleva a cabo cuando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizada la prueba de tiempo potencia con baja carga, de cómo resultado un error porcentual mayor del que se establezca por el Proceso de Control Pérdidas. ➤ El medidor no tiene sellos o estén rotos en la tapa principal. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe un daño evidente. ➤ El medidor está quemado. ➤ Al medidor le hacen falta partes. ➤ La bornera está quemada o sulfatada. ➤ El medidor esté perforado o roto. ➤ El medidor tenga un cuerpo extraño internamente. ➤ La bobina de tensión o corriente esté abierta. ➤ Puente potencial esté externo y presente señales de manipulación. ➤ Retiro por obsolescencia. ➤ La acometida ha sido intervenida o está en condiciones de vulnerabilidad. ➤ La caja hermética intervenida o está en malas condiciones. ➤ Cualquier conexión del servicio que no esté sometida a la medida. <p>Es condición al momento de prestar el servicio que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En el caso que se retire el medidor de un predio, se informa al usuario que si desea puede asistir a la revisión que el Laboratorio de Calibración realizará a su medidor, a los ocho (8) días hábiles después de la fecha de elaboración del acta de verificación y/o instalación, a las 7:30 am. ➤ Informar al usuario que después de pasados 30 días calendario, el personal de la empresa visitará su inmueble con el fin de realizar la revisión requerida. Cumplido este plazo se podrá suspender el servicio de energía debido a la imposibilidad de llevar a cabo la actividad programada, la cual está soportada por el Contrato de Condiciones Uniformes de Chec. |
| <p>16. Procedimiento de solicitud y requerimientos</p> | <p>De acuerdo a los criterios del proceso Pérdidas de energía y teniendo en cuenta las condiciones que se deben cumplir para la prestación del servicio, se identifican los inmuebles que pertenecen a circuitos con un alto nivel de pérdidas, con esta información definida, se realiza la revisión de instalaciones y los equipos de medida a los usuarios. En esta revisión se identifican las anomalías existentes y se procede a realizar la normalización del servicio de energía, posterior a esto, puede darse que se retire el medidor para ejecutar la respectiva calibración del mismo, una vez el medidor se encuentra en perfecto funcionamiento, se instala nuevamente al cliente, en caso que el cliente no acceda al cambio de medidor y por lo tanto no autorice la ejecución de actividades de normalización en su predio, se suspende el servicio de energía y mensualmente se realiza seguimiento a dicha suspensión del servicio.</p> |
| <p>17. Observaciones</p> | <p>N/A</p> |

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Ley 142 del Congreso de la República de Julio 11 de 1994
- ✓ Ley 142 de 1994, Artículos 145 y 146
- ✓ Contrato de Condiciones Uniforme – Capítulo 1 y 3, Cláusula 9, del suscriptor y/o usuario: Numeral 20, 22, 24 y 25 y, Anexo 1
- ✓ Resolución CREG 172 de 2011

