Cartilla de seguridad

chec | Grupo·epm



Puntos de **contacto**

¿Cómo te puedes comunicar con CHEC cuando tengas una inquietud o inconformidad?

sobre temas relacionados con CHEC, podrás comunicarte con nosotros a través de los canales que tenemos habilitados para ti y solicitar el registro de una petición, queja o reclamo, la cual será atendida y respondida en los tiempos que indica la Ley. Tus requerimientos pueden ser atendidos así:



De manera presencial en nuestras oficinas de atención al cliente, que están ubicadas en los municipios del área de cobertura de CHEC.



De manera telefónica a través de nuestras líneas telefónicas gratuitas: línea nacional **01 8000 912 432** y **#415** desde celular **CLARO, TIGO o MOVISTAR**. Para reportar un daño o falla del servicio en la línea gratuita 115 desde cualquier celular o fijo.



De manera escrita se atienden y recepcionan las PQRS a través de las oficinas de atención al cliente ubicadas en los municipios del área de cobertura o en módulo de atención a PQRS del sitio web.

chec | Grupo·epm

Puntos de **contacto**

De manera virtual:
A través del sitio web **www.chec.com.co,** Whatsapp **(+57 910 393 9646) o la APP** puederealizar los siguientes **trámites:**



- Contactar al asesor virtual: trámites, servicios, daños.
- Realizar una PQRS: Petición, Queja, Reclamo, Recurso, Sugerencia.
- Consultar y pagar tu factura.
- Reportar un daño en el servicio.
- Reporatar fraudes.
- Explicación de factura y financiación de consumo de energía.



- Conocer ofertas de empleo.
- Reportar actuaciones indebidas de trabajadores CHEC en la Línea de Contacto Transparente.
- Conocer las tarifas mensuales de la empresa.



- Consultar las interrupciones del servicio.
- Consultar puntos de atención y horarios.
- Calcular el consumo de energía.
- Conocer sobre programas, proyectos y acontecer de la empresa.

chec | Grupo·epm

Conoce a LUCY

Nuestra asesora virtual disponible durante las 24 horas los 7 días de la semana, donde se pueden realizar los siguientes trámites y mucho más.

- Reportar un daño en el servicio
- Actualizar los datos para recibir información acerca de las suspensiones programadas o fallas del servicio
- Descargar, pagar e inclusive solicitar la explicación de la factura
- Inscribirse a la Factura Digital CHEC
- Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias
- Hablar con un asesor a través de chat o llamada virtual



- **Escanea este código QR para ir directamente al canal de Lucy en Whatsapp.**
- **También puedes guardar a Lucy como uno de tus contactos usando el número +5742041958.**

Beneficios de los canales digitales



- Atención 24/7
- Acceso fácil y rápido
- Disponible desde cualquier ubicación
- Evita desplazamientos innecesarios
- Ágil, eficiente y seguro
- Sin costo, sólo necesitas conexión a internet

También nos puedes seguir en nuestras redes sociales en:

- Facebook.com/CHECGrupoEPM
- X.com/CHECGrupoEPM
- Instagram.com/checgrupoepm

¿Qué debo hacer para tramitar una conexión del servicio?

A continuación, se relacionan los requisitos que se deben cumplir para lograr la conexión del servicio de energía en un inmueble:

- Si el solicitante es el mismo cliente y es persona natural, presenta la cédula original.
- Si el solicitante es diferente al cliente se solicita la fotocopia de la cédula con la carta de autorización del cliente.
- Si el solicitante es una persona jurídica, debe presentar el Certificado de Existencia y Representación Legal (Cámara de Comercio) o el RUT.
- Dirección del inmueble, la cual debe coincidir con el Certificado de Conformidad del RETIE.
- Declaración de cumplimiento del RETIE.
- Dictamen de Inspección del RETIE (en los casos que aplique).
- Certificado de estratificación (opcional).

Nota: el certificado de estratificación no es un documento obligatorio para realizar la solicitud de conexión del servicio, sin embargo, es un documento importante para garantizar la correcta facturación del servicio de energía. Se recomienda presentarlo para realizar el trámite.

Documento para otras clases de servicio:

Si la solicitud de conexión es para un servicio oficial, unidades hospitalarias, centros educativos, hogares comunitarios, juntas de acción comunal, centros religiosos, instalaciones en espacio público, concentradores, armarios, cajeros, páneles, vallas publicitarias o antenas, se deben anexar unos documentos adicionales.

Esta información la puedes recibir en la oficina de tu municipio más cercano o consultar la página de la empresa:

https://portal.almeraim.com/sgichec/17/external/category-documentation/5

Seguridad en las instalaciones eléctricas

En este punto encontrarás información que te permitirá evitar riesgos eléctricos tanto en tu hogar como en espacios públicos y preservar tus electrodomésticos.

Conoce las responsabilidades que los propietarios o poseedores de instalaciones eléctricas tienen, prestar primeros auxilios en caso de sufrir algún accidente, y en general garantizar tu seguridad.



¿Qué es una instalación eléctrica de uso final?

Las instalaciones eléctricas de uso final comprenden los sistemas eléctricos que van desde la conexión de la acometida en la red de distribución de CHEC, hasta los elementos instalados al interior de la edificación.

Las instalaciones de uso final están compuestas por la acometida, el medidor de energía, la caja hermética o gabinete, el sistema de puesta a tierra, el tablero de protecciones, tomacorrientes, plafones, interruptores, equipos y en general todos los elementos que se encuentren conectados al medidor de energía en la edificación.

El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica de uso final, independiente de la fecha de su construcción, debe mantenerla y conservarla en buen estado, de tal forma que no presente alto riesgo o peligro para la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o la misma instalación.



- Cuando vayas a cambiar bombillos, tomacorrientes, portalámparas, interruptores o realices algún arreglo en las instalaciones eléctricas, siempre debes suspender el servicio de energía desde el tablero de protecciones (tacos o cuchillas). Si percibes que los electrodomésticos o partes del inmueble se encuentran energizados o si detectas elementos eléctricos averiados (cables pelados, tomacorrientes en malas condiciones, plafones quemados, etc), comunícate con un técnico electricista con matrícula profesional para que haga las revisiones pertinentes.

- Asegúrate de no hacer contacto con tus dedos o con algún objeto metálico como llaves, cucharas, cuchillos o alambres en los tomacorrientes.

- No hagas contacto con las instalaciones eléctricas, aparatos eléctricos y/o electrodomésticos con las manos mojadas y/o los pies descalzos, esto te puede causar quemaduras graves e incluso la muerte.

chec | Grupo·epm

- Cubre todos los tomacorrientes con tapas suplementarias para evitar que los niños introduzcan objetos metálicos como cucharas, cuchillas, alambres, etc.

- Debes estar atento con los niños cuando estén jugando con pistas eléctricas de carros o trenes y otros juguetes que necesiten de la electricidad para funcionar.

- Los aparatos eléctricos y electrodomésticos funcionan haciendo circular corriente por su interior. Estos han sido diseñados para operar en condiciones seguras por lo que debemos respetar las formas de utilización y protección establecidas para cada uno. Revisar y respetar las instrucciones de utilización permite no correr riesgos innecesarios.

- Debes mantener los aparatos eléctricos lejos del agua y de la humedad.

- No intentes reparar aparatos eléctricos. No corras riesgos innecesarios, recuerda que si modificas accidentalmente un circuito, puedes hacer que la corriente circule por tu cuerpo causándote daño.

- No conectes varios aparatos y/o electrodomésticos a un solo tomacorriente, ya que las instalaciones eléctricas se calientan lo cual puede generar un cortocircuito y producir un incendio.

- No dejes la plancha conectada cuando tengas que hacer otras actividades, muchos incendios se han originado por esta causa.

- Cuando desconectes un aparato y/o electrodoméstico hazlo manipulando el enchufe, no lo hagas halando el cable.

- En caso de requerirse, utiliza extensiones certificadas para la conexión de aparatos y/o electrodomésticos. Recuerda que éstos son elementos para uso temporal

- En caso de presentarse un cortocircuito al interior del inmueble, suspende de inmediato el servicio de energía desde el tablero de protecciones (tacos o cuchillas) y comunícate con un técnico electricista con matrícula profesional para que normalice el funcionamiento de las instalaciones.

- Nunca ubiques lámparas o veladoras eléctricas cerca de objetos como telas, madera o papel, esto podría causar un incendio.

- No debe haber cables eléctricos por debajo de alfombras, puertas, ventanas y demás sitios donde se presente riesgo de dañar el aislamiento, esto podría causar un cortocircuito.

- Todos los espacios alrededor del equipo de medida, gabinetes de distribución, motores y transformadores instalados en interiores, deberán estar debidamente iluminados, señalizados y protegidos, de esta manera se previene y minimiza el riesgo eléctrico

- En la construcción de las instalaciones eléctricas internas, evita utilizar cable dúplex o conductores de calibre no adecuado. Todos los conductores presentes en una instalación deben ser del calibre y el recubrimiento adecuado para garantizar la seguridad de la instalación. Esta selección se debe hacer por un profesional competente como parte de un diseño eléctrico.

Carga Segura de Vehículos Eléctricos

Para cargar tu vehículo eléctrico de forma segura en casa, asegúrate de que la instalación cumpla con estos puntos clave:

- Circuito Exclusivo: El cargador debe tener un circuito eléctrico independiente (mínimo de 20 A) y una conexión de puesta a tierra propia para evitar sobrecargas en el resto del hogar.

- Protección Obligatoria: Es indispensable contar con un interruptor diferencial (GFCI) de alta sensibilidad que corte la energía ante cualquier falla.

- Uso y Ubicación: El equipo debe instalarse a una altura segura (mínimo 45 cm del suelo) y el cable no debe superar los 7.5 metros de largo. Nunca intentes cargar más de un vehículo a la vez con el mismo conector.

- Mantenimiento Experto: La instalación y sus revisiones periódicas deben ser realizadas únicamente por un técnico electricista certificado, siguiendo siempre las instrucciones del fabricante.

Recuerda

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones eléctricas internas de tu vivienda, deben ser realizadas por profesionales competentes (técnicos, tecnólogos o ingenieros formados en el campo de la electricidad) con matrícula profesional vigente y certificaciones que lo autorice para ejercer dicha actividad.



Toda instalación eléctrica debe contar con un sistema de puesta a tierra.

Un adecuado sistema de puesta a tierra puede proteger a las personas, tu vivienda y tus aparatos y/o electrodomésticos en caso de que se presenten algunas alteraciones en el suministro del servicio de energía.

¿Para qué sirve?

El sistema de puesta a tierra sirve para que los eventos y fallas producidas por cortocircuitos, descargas atmosféricas o sobretensiones, sean llevados a tierra adecuadamente y no se produzcan accidentes y daños en las instalaciones eléctricas internas, aparatos y/o electrodomésticos.

El objetivo del sistema de puesta a tierra es la seguridad de las personas y la protección de las instalaciones.

Tablero de protecciones

El tablero de protecciones, más conocido como caja de tacos, debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso y controlable desde el interior del inmueble. Se debe utilizar el taco adecuado de acuerdo a la corriente máxima que circula por cada circuito.

Recuerda:
el uso de la cuchilla bipolar como protección está prohibido, este elemento no ofrece la seguridad necesaria para tus instalaciones.



¿Qué precauciones debo tener con las redes de distribución de energía?

Las redes de distribución son aquellos elementos que permiten el transporte y transformación de energía para llevar el suministro hasta las acometidas de los clientes.

Dentro de estos elementos se encuentran las redes primarias (33 kV, 13,2 kVl, las redes secundarias (110 V, 120 V, 220 V, 240 V, 440 V, 600 V, etc), los transformadores y los elementos asociados a estas redes.

El mantenimiento, operación y reposición de las redes de distribución son responsabilidad de CHEC.



A continuación, queremos darte algunas recomendaciones para evitar la ocurrencia de accidentes eléctricos que puedan a afectar la vida de las personas:

- El manejo de las redes de distribución es exclusivo del personal autorizado por CHEC. Es muy peligroso que tú lo hagas, pueden ocurrir graves accidentes incluso puede causar la muerte.

- No podes, ni cortes ramas de los árboles que se encuentren cerca de las redes eléctricas. Esta labor debe ser realizada por personal calificado coordinado por CHEC con la respectiva autorización de las entidades encargadas del cuidado ambiental de la región.

- No instales antenas de televisión, ni objetos metálicos cerca de las redes eléctricas ya que éstas podrían causar daños al entrar en contacto con las redes por viento, temblores y otros factores.

- Mantente alejado de las redes eléctricas y nunca las intentes tocar directamente o a través de objetos como palos, varillas, etc.

- Nunca te subas a postes, tubos y torres metálicas en los cuales se apoyen redes eléctricas o de alumbrado público. Tampoco intentes subirte en árboles que se encuentren cercanos a estas redes.



- Debes tener cuidado con las cercas eléctricas de las fincas ya que éstas pueden estar energizadas superando los límites permisibles por las normas de fabricación. Esto puede causar accidentes para ti y los animales que allí se encuentren.

- No intentes retirar cometas, globos o cualquier otro objeto de las redes de distribución, ni hagas contacto con ellos utilizando varillas, palos, tubos, entre otros elementos.

- No asegures alambres para colgar la ropa, lazos o manilas a los postes, tubos o torres metálicas que apoyan redes de energía.

- Cuando se lleven a cabo obras de construcción, mantenimiento y aseo de inmuebles (revoque de paredes, colocación de adobes, pintura, limpieza de canales y techos, etc), debes tener cuidado con la ubicación de las redes de energía para la instalación de andamios y escaleras.

Otros aspectos a tener en cuenta:

Nuestro cuerpo es un buen conductor de electricidad, al igual que el agua.

Aproximadamente el 70% del cuerpo humano es agua por lo que corremos el riesgo de ofrecerle a la electricidad un buen camino para llegar a tierra.

Cuando una corriente eléctrica pasa a través de algunos materiales, éstos se calientan, este efecto es utilizado en muchos artefactos del hogar como planchas, secadoras, ollas arroceras, hornos y estufas. Algo similar pasa en nuestro cuerpo cuando una corriente eléctrica pasa a través de él, la corriente genera calor el cual puede producir quemaduras internas y externas.

Si una persona toca un cable y se encuentra en contacto directo con la tierra, con una estructura metálica o con una superficie húmeda, recibirá una descarga eléctrica. Esta corriente eléctrica que pasa por el cuerpo humano puede causar diferentes efectos: quemaduras de distinta gravedad y profundidad afectando la piel, los nervios y otros tejidos del cuerpo, contracción involuntaria de los músculos, desórdenes nerviosos, y en los casos más severos puede causar la muerte.

Dependiendo de la magnitud de la corriente eléctrica que pase por el cuerpo humano, los daños serán diferentes. Cuando mayor sea la corriente las probabilidades de consecuencias fatales aumentan.

RECUERDA



Según lo dispuesto en el RETIE, en los casos de accidentes de origen eléctrico con o sin interrupción del servicio de energía eléctrica, que tengan como consecuencia la muerte, lesiones graves de personas o afectación grave de inmuebles por incendio o explosión, la persona que tenga conocimiento del hecho debe comunicarlo en el menor tiempo posible a la autoridad competente o a la empresa prestadora del servicio de energía, informando el nombre del accidentado, tipo de accidente y fecha del hecho.

En caso de presentarse alguna emergencia, debes reportarla a las

• **Líneas Gratuitas de Atención de CHEC: 01 8000 912 432 ó #415 - Daños 115** •

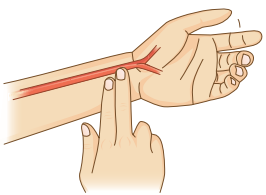
¿Cuáles son los pasos a seguir cuando se presenten **accidentes eléctricos?**

A continuación, se enuncian los pasos a seguir para aplicarlos:

1. Conserva la calma.
2. Suspende la fuente de alimentación de energía mediante la desconexión de los tacos o cuchillas (si desconoces su ubicación infórmalo a los organismos de socorro).
3. Llama al 123 ó 119 para informar del accidente y solicitar ayuda.
4. Si conoces como realizar primeros auxilios continua con los siguientes pasos:
   A. Recuesta a la víctima en un sitio seguro.
   B. Aflójale la ropa.
   C. Verifica los signos vitales de la víctima, valorando la respiración y el pulso.
   D. En caso de paro cardíaco, inicia reanimación cardio-pulmonar RCP.
   E. Espera la ayuda de los organismos de socorro.
5. Si no sabes como realizar primeros auxilios, espera la ayuda de los organismos de socorro.



Signos vitales: son las señales de vida que presenta un ser humano, las cuales revelan funciones del organismo. En el siguiente cuadro se relacionan los valores de los signos vitales tanto en adultos como en niños:



Signos vitales	Cifras normales en adultos	Cifras normales en niños
Respiración	16-20 Respiraciones por minuto.	26-30 Respiraciones por minuto.
Pulso	60-80 Pulsaciones.	80-100 Pulsaciones.

chec | Grupo·epm

Autogeneración a pequeña Escala (AGPE), Autogeneración a gran escala (AGGE), Generación Distribuida (GD), Autogeneración Colectiva (AGRC), Generación Distribuida Colectiva (AGDC), Autogeneración de forma remota (AGFR) y productor marginal remoto (PMR).

- **¿Sabías que ahora puedes producir y vender energía eléctrica, incluso en pequeñas cantidades?**

  La regulación vigente emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas referente a las actividades de AGPE, AGGE, GD, AGRC, AGDC, AGFR y PMR establece las condiciones técnicas y comerciales que debes cumplir para conectar tus sistemas de producción de energía para constituirte como generador y vender tus excedentes de energía.

- **¿Con cuál fuente de energía puedes generar?**

  Con todas aquellas provenientes de fuentes no renovables y renovables.



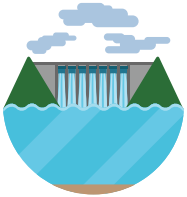
Existen diferentes fuentes **generadoras de energía:**

Renovables o inagotables:

Su generación es continua y son relativamente limpias. Se puede disponer de ellas sin peligro de que se agoten. Por regla general, son las que originan menor impacto medioambiental.



Fotovoltaica Solar



Hidráulica



Eólica



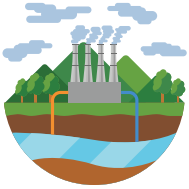
Biomasa



Térmica



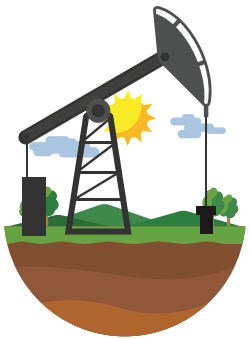
Mareomotriz



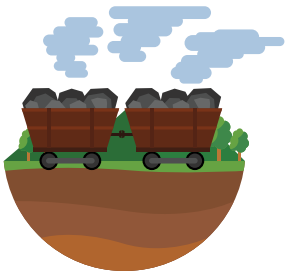
Geotérmica

No renovables:

Al ser consumidas disminuyen en sus reservas, ya que no hay tiempo suficiente para su renovación. Son depósitos de energía que constituyen reservas limitadas y por lo tanto disminuyen a medida que se van utilizando.



Petróleo



Carbón



Gas Natural

Los clientes podrán producir su propia energía reduciendo su consumo y el valor a pagar en la factura del servicio, así mismo podrán vender al sistema la energía que les sobre (excedentes).

¿Quiénes pueden generar energía? Autogenerador a pequeña escala (AGPE).

Es cuando un usuario decide producir energía eléctrica, principalmente para atender sus propias necesidades, y el tamaño de su instalación de generación es inferior o igual a 1.000 kW (1 MW).

Los AGPE se dividen en dos grupos:

Aquellos con capacidad inferior a 100 kW.
Los que se encuentran entre 100 kW y 1000 kW.

Autogenerador a gran escala:

Persona natural o jurídica que produce energía principalmente para atender sus propias necesidades, cuya potencia instalada es mayor a 1 MW y menor a 5MW. (Generalmente, acá se encuentran ubicados los grandes comercios e industrias).

Generador distribuido:

Empresa de servicios públicos (ESP) que produce energía cerca de los centros de consumo, se encuentra conectado al Sistema de Distribución Local (SDL) y tiene una potencia instalada menor a 1 MW.

Beneficios de **autogenerar** a pequeña escala:

Ahorros en la factura del servicio
Al reducir la energía que cada usuario consume de la red, también baja el valor de la factura.

Venta de energía
La energía que se produce, pero no se consume, es decir los excedentes, puede entregarse al sistema para poder recibir ingresos por este concepto.

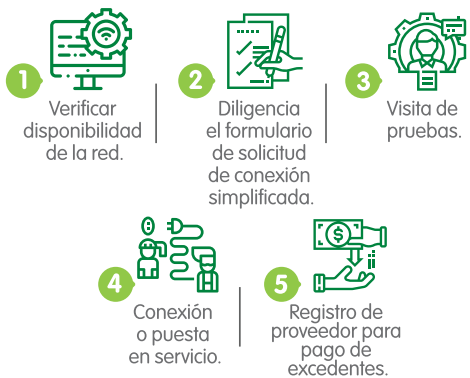
Mayor oferta de energía
Esto se da porque cada autogenerador aporta electricidad al sistema, incluso en situaciones complejas como el Fenómeno del Niño; además, así se ayuda a disminuir las pérdidas de energía que se dan al transportarla.

Proceso de conexión para AGPE y GD hasta 100 kW

Para poder realizar este trámite, debes tener en cuenta que te será solicitada la siguiente información del usuario e información técnica del proyecto para diligenciar el formulario de conexión simplificada. Tener en cuenta, si eres un cliente que ya cuenta con el servicio de energía, por favor ubica en tu factura el número de cuenta. Si no eres cliente de CHEC, debes identificar el número de transformador más cercano o nodo de conexión. Ten presente que este tramite se realiza a través de la pagina web www.chec.com.co en la sección de Autogeneración y generación distribuida.

transformador más cercano o nodo de conexión. Ten presente que este tramite se realiza a traves de la pagina web **www.chec.com.co** en la sección de Autogeneradores a pequeña escala AGPE.

Ahora sigue estos pasos:



Proceso de conexión para AGPE mayores a 100 kW y hasta 1MW, GD menores 1 MW y autogeneradores a gran escala hasta 5MW:

Si tu capacidad de generación se encuentra dentro de los límites indicados, debes considerar que anexo a la solicitud de conexión simplificada, tendrás que presentar un estudio de conexión simplificada (ECS), Estudios de ajustes y coordinación de protecciones (EACP), realizar la solicitud de conexión simplificada para solicitar al OR los insumos para desarrollar dichos estudios.

Para realizar este trámite, **ingresa a: www.chec.com.co**
teléfono: 01 8000 912 432
Módulo de recepción de PQR's y solicitudes de información pública CHEC.

Sigue estos pasos:

1. Diligenciar el formulario de solicitud de conexión simplificada. (No debes cargar anexos)
2. El OR suministra insumos para realizar estudio de conexión simplificada.
3. Estudio de conexión.
4. Registro de documentación
5. Contrato de conexión y respaldo.
6. Programa visita de pruebas
7. Conexión o puesta en servicio.
8. Registro de proveedor para pago de excedentes. (Si aplica)

chec | Grupo·epm

Vive CHEC



Centros de Relacionamiento

De la transacción a la relación

Proponemos espacios presenciales diferentes, modernos e innovadores, donde manteniendo el vinculo primario con el servicio de energía y su transaccionalidad, los visitantes encuentren además diversos espacios tanto comerciales como experienciales, que les generen emociones positivas memorables que logren construir, entre el territorio y CHEC, un vinculo de largo plazo.



¿Cómo?

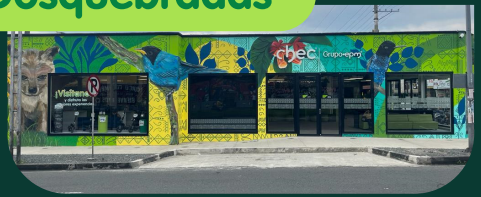
- Trascendiendo en la atención asistencial a una de asesoría
- Apoyándonos en los servicios digitales
- Concentrándonos en la gestión energética integral
- Presentando nuestro portafolio de productos y soluciones: SOMOS, Vive SOMOS, movilidad eléctrica, domótica, soluciones solares, entre otros.

Manizales



Carrera 23 # 62 - 50.
Lunes a viernes 7:30 am a 6:00 p.m.
Sábados de 8:00 am a 1:00 pm

Dosquebradas



Av. Simón Bolívar. Calle 33
Lunes a viernes 8:00 am a 4:30 pm
jornada continua

Línea contacto transparente

1. **Fraude:** acción contraria a la verdad y a la realidad.
2. **Soborno:** ofrecer o dar algo de valor para influir sobre acciones o decisiones de otros.
3. **Lavado de activos:** acciones para hacer parecer legal recursos de origen ilícito.
4. **Sabotaje:** realizar un daño que lleve a suspender o frenar un trabajo.
5. **Colusión:** acuerdo entre varios para perjudicar o sacar provecho de otro.
6. **Tráfico de influencias:** hacer uso del poder para beneficiarse o privilegiar a otro. Financiación del terrorismo: aporte de fondos para realizar actos criminales que generan terror colectivo.
7. **Estafa:** mantener a otra persona en un error por medio de engaños.
8. **Cohecho:** cuando un servidor público acepta dinero o promesas remuneratorias para concretar u omitir una acción.
9. **Conflicto de intereses:** cuando una decisión o actuación beneficie directamente al servidor o a su familia.
10. **Corrupción:** uso indebido del poder, los recursos o la información, en beneficio particular
11. **Violación a la seguridad de la información:** eventos no deseados de seguridad de la información con alta probabilidad de comprender las operaciones del negocio y amenazar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
12. **Hurto:** apoderarse de un bien ajeno, sin emplear violencia.



Si reconoces alguno de estos actos indebidos, los puedes denunciar en:
www.epm.com.co

contactotransparente@epm.com.co
Teléfono: 01 8000 522 955

chec | Grupo•epm


chec
la vida nos mueve
Grupo·epm