
	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA		Código	P20-21-03
			Versión	07
	Nombre	Cargo	Fecha	
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020	
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020	

1.	OBJETIVO
	Atender y gestionar las solicitudes presentadas por los Usuarios, para la instalación del servicio de energía eléctrica que presta Dispac S.A. ESP.


2.	ALCANCE
	Aplica a todas las solicitudes de conexión de nuevos Usuarios para la prestación del servicio de energía eléctrica en el área de cobertura de la Empresa.

3.	DEFINICIONES
	<p>Acta de Inspección: Documento en el que se hace constar el estado, las características, el funcionamiento de los equipos, los sellos de seguridad, conexiones y demás elementos utilizados para la prestación del servicio. El acta elaborada por la Empresa debe suscribirse por quien realiza la diligencia y quien se encuentre presente en la misma, dejando una copia de esta.</p> <p>Acometida: Derivación de la red local del servicio que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios que trata la Ley 428 de 1998, la acometida llega hasta el registro de corte general.</p> <p>Carga: Sumatoria en vatios de la cantidad de elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble, salvo los equipos que se encuentren deteriorados o que se pruebe por parte del Usuario que no están operando.</p> <p>Consumo: Cantidad de kilovatios y/o kilovatios-hora de energía eléctrica activa o reactiva, recibidas por el Usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos o calculados mediante la metodología establecida en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público.</p> <p>Cuenta: Codificación o número que la Empresa adopta como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía, según la ubicación geográfica.</p> <p>Factura: Cuenta que una Empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al Usuario por causas del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios.</p> <p>Medidor: Equipo que mide la energía consumida. Mide los consumos en KWh.</p> <p>PQR: Es la descripción abreviada de Petición, Queja o Reclamo</p> <p>RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas</p> <p>Sistema-SIEC: Es el Sistema Eléctrico de Información Comercial de la Empresa.</p>


 La energía del Chocó	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA		Código P20-21-03
			Versión 07
	Nombre	Cargo	Fecha
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020

<p>Solicitud de servicio de energía: Documento mediante el cual el Usuario solicita la instalación del servicio de energía eléctrica y manifiesta su conformidad con las condiciones establecidas por la Empresa para su prestación. Se efectúa este trámite sólo para cuentas de nuevos usuarios o para modificar cuentas ya existentes.</p> <p>Usuario y/o Cliente nuevo: Es la persona que con posterioridad a la fecha de inicio de operaciones de la Empresa solicita de manera formal el suministro del servicio de energía que presta ésta.</p> <p>Usuario y/o Cliente: Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde se presta, o como receptor directo del servicio. Se llama también consumidor.</p>


4. METODOLOGÍA			
	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Presentar Solicitud	Usuario	El usuario presenta la solicitud del servicio de energía eléctrica, diligenciando el Formato F20-21-08 Solicitud de Instalación de Energía o mediante solicitud simple.
2.	Verificar la información	Gestor From Office, Coordinador PQR	<p>Verifica la información básica de la persona natural o jurídica que requiere la conexión del servicio de energía.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato F20-21-08 Solicitud de Instalación de Energía diligenciado (Obligatorio incluir la carga instalada). • Certificado de Estrato, emitido por la Oficina de Planeación Municipal • Documento que acredite ser titular o poseedor del inmueble o predio como escrituras públicas o contrato de arrendamiento si es el caso. • Acreditar el cumplimiento del Reglamento de Instalaciones Eléctricas-RETIE a través del formato: Declaración de Cumplimiento Retie (Citado dentro del RETIE Lo diligencia el Ingeniero o técnico Electricista). • Documento de identificación; Cédula de Ciudadanía o de Extranjería. • Copia de la factura de un predio vecino • Licencia de Construcción (para inmuebles ubicados en el perímetro urbano de Quibdó). • Esquema o plano de construcción, que debe suscribir con su nombre, cédula de ciudadanía, número de matrícula profesional y firma el

 La energía del Chocó	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA		Código	P20-21-03
			Versión	07
	Nombre	Cargo	Fecha	
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020	
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020	


			<p>técnico, tecnólogo o ingeniero responsable de la construcción de la instalación; donde se evidencien los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las distancias mínimas de seguridad a partes expuestas de redes eléctricas y que no se invaden servidumbres de líneas de transmisión. El tipo y ubicación del sistema de puesta a tierra, especificando el tipo de electrodo, sus dimensiones así como el calibre y tipo del conductor de puesta a tierra. Identificación de la capacidad y tipo de las protecciones de sobre corriente, acorde con la carga y calibre del conductor de cada circuito. Un diagrama unifilar de la instalación y el cuadro de carga de los circuitos. La localización de tablero de medición, tablero de distribución, tipo y diámetro de tubería, número y calibres de conductores, interruptores y tomacorrientes y demás aparatos involucrados en la instalación eléctrica. <ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica, diligencia por un Ingeniero, Tecnólogo o técnico Electricista (Anexar Tarjeta), en la cual se indique el tipo de Voltaje que es requerido en el inmueble. Plano eléctrico para cargas mayores a 10 kva. el cual debe contener la certificación de los materiales utilizados en la construcción de las instalaciones eléctricas. ¿El usuario Tiene medidor? Si, debe anexar el certificado de calibración. <p>Si los usuarios van a alquilar el inmueble y desean realizar el denuncia del contrato de arrendamiento ante la Empresa, después de alquilarlo, pueden acercarse a realizar dicho procedimiento, diligenciando el Formato F20-21-23 denuncia de existencia de contrato de arrendamiento de vivienda urbana.</p> <p>Si la unidad es multifamiliar y supera las cinco matriculas se debe anexar la certificación plena de uso final, expedida por un organismo certificador.</p>
3.	Verificar factibilidad del servicio y punto de	Ingeniero de Gestión de Redes	Por medio de memorando enviado por la Oficina de Atención al Cliente, el Ingeniero de Gestión de Redes

 La energía del Chocó	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA		Código P20-21-03
			Versión 07
	Nombre	Cargo	Fecha
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020

	conexión		<p>recibe la solicitud con la información de la carga a instalar y ruta de referencia.</p> <p>Con la ruta de referencia ubica los posibles puntos de conexión por medio del SIGESDI. Si no es posible por este medio envía a revisión en terreno, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento P30-31-04 Gestión de Redes - SIGESDI.</p> <p>Con la carga a instalar establece el punto de conexión y determina la factibilidad para prestar el servicio de energía y remite el plano con el punto de conexión a la Oficina de Atención al Cliente.</p>
4.	Asignar Ruta	Revisor Atención al Cliente	<p>El Jefe de Atención al Cliente y/o Coordinador de Atención al Cliente, entrega el Formato F20-21-14 Listado de Revisiones en Terreno al Revisor de Atención al Cliente para identificar en terreno la dirección, asignar y marcar la ruta respectiva, de acuerdo con lo establecido en el Documento Criterios de Asignación de Rutas.</p>
5.	Matricular al Usuario	Auxiliar Base de datos Facturación	<p>El Jefe de Atención al Cliente y/o Coordinador de Atención al Cliente, remite al Área de Facturación, por medio de memorando, las solicitudes de asignación de matrícula. Cada solicitud deber ir acompañada por los respectivos soportes requeridos incluyendo el mapa con el punto de conexión establecido en la etapa de factibilidad, la ruta asignada, el punto de conexión o nodo y la información extraída de la solicitud y sus respectivos soportes, se procede a matricular al Usuario en el Sistema Comercial SIEC. Se verifica que la solicitud corresponda a un Usuario nuevo para que no se cree una doble matrícula o que se intente evadir una deuda antigua.</p> <p>Luego de matriculado, archiva la solicitud y los soportes y envía a la Oficina de Atención al cliente, por medio de memorando, la relación de las Matrículas solicitadas con su respectiva ruta asignada.</p>
6.	Cuantificar y cotizar Materiales	Jefe de Atención al Cliente Revisor Atención al Cliente Coordinador PQR	<p>El Usuario va a adquirir los materiales por medio de la Empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si, entonces: <ul style="list-style-type: none"> • Entrega el Formato F20-21-14 Listado de Revisiones en Terreno al Revisor de

 La energía del Chocó	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA		Código P20-21-03
			Versión 07
	Nombre	Cargo	Fecha
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020

		Gestor Front Office	<p>Atención al Cliente para la revisión en terreno</p> <ul style="list-style-type: none"> El Revisor de Atención al Cliente hace el levantamiento de las cantidades de obra diligenciando el Formato F20-21-04 Acta de Inspección Técnica. La oficina de Atención al Cliente cuantifica las cantidades de material requerido y calcula los costos de conexión La Oficina de Atención al Cliente comunica al Usuario el costo de los materiales y la mano de obra. Además se le indica la forma de pago. No, le informa al Usuario las especificaciones técnicas de las instalaciones y el material requerido para la conexión del servicio. Continúa en la actividad 8.
7.	Pagar la conexión del servicio	Usuario	<p>Enterado del monto y las condiciones del pago, el Usuario cancela en caja de la Empresa, el valor correspondiente al material, incluido el IVA y la mano de obra o se acoge a la política de financiación para ventas de materiales que no incluye pago inicial y es cargada la totalidad de la venta, con la factura generada por el Jefe de Atención al Cliente a través del Sistema Comercial-SIEC.</p> <p>En caso que el Usuario decida financiar la totalidad o parte del valor de los materiales, debe cancelar lo correspondiente al IVA y la mano de obra y se cargará la cantidad a financiar en la próxima factura del servicio.</p>
8.	Instalar el servicio	Revisor de Atención al Cliente, Personal de Cuadrilla	<p>Luego de hacer la requisición de los materiales, el personal de PQR, realiza la instalación del equipo de medida, acometida y puesta a tierra y deja constancia del servicio diligenciando el Formato F20-21-04 Acta de Inspección Técnica y deja copia al Usuario.</p> <p>Si el Usuario adquirió los materiales por fuera de la Empresa debe llevar el equipo de medida a la Oficina de Atención al Cliente, para que el personal técnico proceda a la instalación del servicio y sellado respectivo.</p>

 La energía del Chocó	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA		Código	P20-21-03
			Versión	07
	Nombre	Cargo	Fecha	
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020	
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020	


9.	Asociar el Medidor	Jefe atención al cliente Coordinador PQR	Informa al área de Facturación, mediante memorando, la instalación del equipo de medida para su correspondiente asocio o registro en el Sistema Comercial SIEC, anexando copia del Formato F20-21-04 Acta de Inspección Técnica , diligenciado.
----	--------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.	REGISTROS
	F20-21-08 Solicitud de Instalación de Energía , diligenciado F20-21-04 Acta de Inspección Técnica , diligenciado F20-21-14 Listado de Revisiones en Terreno , diligenciado F20-21-22 Compromiso de cumplimiento Retie , diligenciado F20-21-09 Acta De Instalación De Equipo De Medida Declaración Cumplimiento Retie , diligenciado (Retie 2013)

6.	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	P30-31-04 Gestión de Redes–SIGESDI Criterios de Asignación de Rutas Ley 142 de 1994 ley 675 de 2001 RETIE 2013

7.	ANEXOS
	F20-21-08 Solicitud de Instalación de Energía , diligenciado F20-21-04 Acta de Inspección Técnica , diligenciado F20-21-14 Listado de Revisiones en Terreno , diligenciado F20-21-09 Acta De Instalación De Equipo De Medida Declaración Cumplimiento Retie , diligenciado Compromiso de cumplimiento Retie , diligenciado

8.	CONTROL DE CAMBIOS		
	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	04/04/2013	01	Modificación general al Procedimiento
	28/10/2014	02	Se modifica la actividad Nro. dos.
	11/12/2014	03	Se agrega el formato F20-21-22 compromiso de cumplimiento RETIE
	21/02/2015	04	Se elimina el Código del Formato F20-21-16 dado que estaba desactualizado según lo recomendado por el RETIE 2013.
	09/02/2016	05	Se elimina el formato F20-21-22 compromiso de cumplimiento RETIE porque es un documento de origen

 <small>La energía del Chocó</small>	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA		Código	P20-21-03
			Versión	07
	Nombre	Cargo	Fecha	
Revisó	Cenobia Moreno	Jefe Atención al Cliente	13/02/2020	
Aprobó	Bleidys Vargas Atencio	Directora Comercial	13/02/2020	

		externo por lo tanto su codificación resulta innecesaria por no ser un documento propio de la Empresa. Se actualiza nombre y cargo de quien aprobó el documento: "Maria Elena Piedrahita" por "Ana Milena Polanco" y "Subgerente Comercial" por "Gerente Comercial".
13/02/2020	06	Se realiza ajuste en la metodología: actividad 2 "Verificar la información".

COPIA CONTROLADA