

1. OBJETIVO

Atender de manera eficiente las solicitudes de derechos de conexión de los usuarios

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de una nueva conexión y termina con la aceptación de esta en los Departamentos de Nariño y Cauca (López de Micay-Guapi)

3. RESPONSABLES

Jefe de División Pérdidas, Jefe de División Zonas, Profesionales Especializados Seccionales y Profesional Universitario I División Pérdidas.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

ASOCIADO COMERCIAL: Persona al servicio de CEDENAR S.A. E.S.P. que realiza las labores encomendadas a través de la contratación realizada.

CARGA: La potencia eléctrica requerida para el funcionamiento de uno o varios equipos eléctricos o la potencia que transporta un circuito.

PARTE INTERESADA. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legislación, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

CENTRO TECNICO: Área encargada de la atención integral de órdenes de trabajo en acometida y medidores solicitadas por las diferentes áreas de la empresa.

CONEXIÓN PROVISIONAL DE OBRA O CONSTRUCCIÓN: Es el servicio de energía que se suministra a las obras civiles de cualquier tipo que se encuentren en construcción durante el tiempo que dure la misma. La Condición de provisionalidad se otorgará teniendo en cuenta el Artículo 28.2 del Anexo General Del Retie Resolución 90708 De Agosto 30 De 2013 y las normas que la modifiquen o complementen

CONEXIÓN TRANSITORIA: Es el servicio de energía eléctrica que se suministra a eventos o cualquier otro servicio diferente a obra de construcción, de manera temporal. La Condición de provisionalidad se otorgará teniendo en cuenta el Artículo 28.2 del Anexo General Del Retie Resolución 90708 De agosto 30 De 2013 y las normas que la modifiquen o complementen

GEOREFERENCIACION: Posicionamiento en el que se define la localización de un objeto espacial a una posición en la superficie de la Tierra, con un sistema de coordenadas y datum determinado.

INDICADOR: Un indicador es una medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo en un determinado asunto. En la gestión por

procesos los indicadores se utilizan para monitorear el desempeño de los procesos, ya sea porque muestran los resultados del proceso o porque monitorean la realización de las actividades críticas que conducen a dichos resultados. La función principal de los indicadores es la toma de decisiones que permitan gestionar adecuadamente el proceso.

INSTALACION ELECTRICA: Conjunto de aparatos eléctricos, conductores y circuitos asociados previstos para la generación, transmisión, conversión, distribución o uso final de la energía eléctrica.

MEDIDOR DE ENERGÍA: Dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica.

NEGACION DEL SERVICIO: Actuación administrativa mediante la cual CEDENAR S.A. E.S.P. informa al usuario que no se autoriza la conexión a la red de distribución para la prestación del servicio de energía eléctrica por la falta de algún requisito técnico o legal. Para el caso de la documentación de soporte técnico o documental la negación se refiere al rechazo de matrícula.

NUEVA CONEXIÓN: Es el servicio de energía eléctrica que es solicitado por un usuario potencial con el fin de conectarse a la red de distribución local, previo el cumplimiento de unos requisitos técnicos y documentales.

ORDEN DE TRABAJO: Actividad por medio de la cual se designa realizar la ejecución en campo de la instalación o revisión de la conexión del servicio por el Centro Técnico.

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (Resolución 90708 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía).

SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA: Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

SIC: Sistema de información Comercial en donde se registra la información sobre la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a todos los suscriptores y/o usuarios de CEDENAR S.A. E.S.P.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

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

CODIGO INTERNO: Codificación o número que CEDENAR S.A.E.S.P. adopta en la factura como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía.

ZENTRY: Es una herramienta tecnológica, que permite de manera eficiente sistematizar los procesos relacionados para controlar y gestionar las pérdidas de energía y tramitar la atención de solicitudes de revisión integral y de ventas registrados en el sistema comercial.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 ATENCION DE UNA NUEVA CONEXIÓN:

Cualquier persona puede acercarse a las ventanillas de atención al cliente en las instalaciones de CEDENAR S.A E.S.P. de las diferentes zonas y seccionales del Departamento de Nariño y Cauca (López de Micay – Guapi) o puede realizar el trámite y consultar a través del portal empresarial [www.cedenar.com.co.](http://www.cedenar.com.co), los requisitos y el procedimiento para acceder a una nueva conexión del servicio de energía eléctrica.

Se debe determinar el tipo de servicio que se requiere: Nueva Conexión, Provisional de Obra o Conexión Transitoria y según esto, se consultan en la página web www.cedenar.com.co o entregan los formatos correspondientes, explicándose su diligenciamiento y documentos a presentar como anexos, informando al solicitante que en caso de que sea necesario realizar más de una visita para aceptar la solicitud del servicio de energía, se cobrará un valor por concepto de "Revisión por incumplimiento" a RETIE por cada visita adicional realizada antes de la aceptación de la conexión.

Una vez el usuario envía a través de la página Web de CEDENAR S.A. E.S.P. o presenta diligenciado el formato de solicitud y los requisitos necesarios según el tipo de servicio, el personal responsable hace una verificación en el Sistema de Información Comercial y valida el estado del cliente, esto es, el número de cuentas que existen matriculados en el predio y en caso de existir otros servicios o productos que éstos se encuentren a paz y salvo para evitar una evasión de cartera, una doble inclusión de matrícula o la necesidad de presentar proyecto eléctrico.

Si el potencial usuario cumple con la documentación, se tramita su solicitud y en caso de que no cumpla con toda la documentación, el personal responsable le informa las causales para que sean corregidas o complementadas para que posteriormente se proceda a una nueva verificación y validación de los documentos.

Una vez radicada o enviada la solicitud de nueva conexión, se genera la orden de solicitud del servicio, se registra la información básica y se generan las órdenes de trabajo en el Sistema de Información Comercial para ser atendidas para ser atendidas por el Centro Técnico y registradas en ZENTRY.

Para las solicitudes de nueva conexión que han sido aprobadas y remitidas por Gestión Aprobación Diseños Eléctricos referentes a proyectos eléctricos, previa verificación de la documentación necesaria, se generan las órdenes de trabajo en el Sistema de Información Comercial para ser atendidas por el Centro Técnico y registradas en ZENTRY.

En la visita al predio, el Centro Técnico verifica el cumplimiento de los requisitos técnicos de las instalaciones eléctricas según Resolución 90708 de 2013 - RETIE y Condiciones Uniformes del Contrato de Prestación del Servicio para determinar la aceptación o negación del servicio. Si cumple, se procede a instalar la acometida, el equipo de medida si es del caso, se diligencia el acta de revisión integral en ZENTRY y se entrega al usuario:

- Acta de revisión integral.
- Ejemplar del contrato de Condiciones Uniformes o se le manifiesta que puede consultar este contrato en la página web: www.cedenaar.com.co/transparencia/contrato de condiciones uniformes


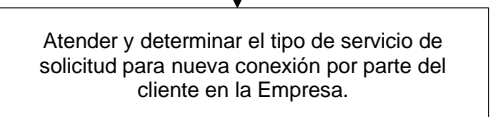
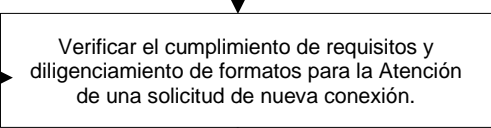
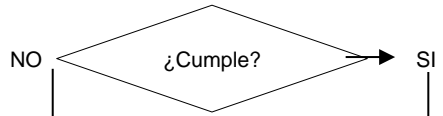
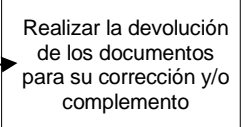
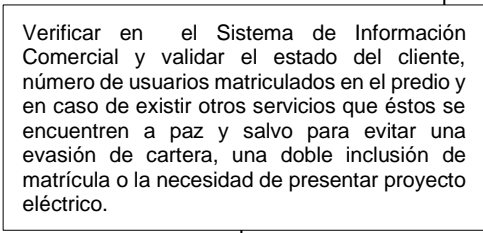
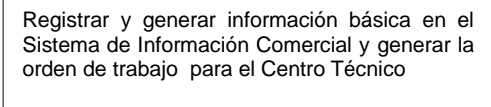
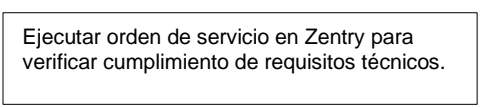
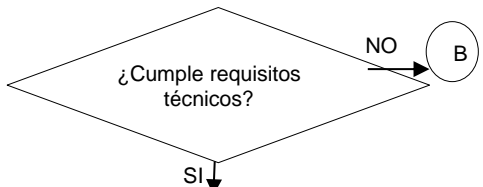
Una vez aprobada la solicitud de servicio, el Centro Local de Control revisa en ZENTRY la georreferenciación de las solicitudes, asigna códigos del transformador y del nodo al cual se conectó el usuario para continuar con el proceso de finalización de la conexión.

El personal responsable de nuevas conexiones verifica la información registrada en ZENTRY y en el Sistema de Información Comercial para finalizar la solicitud.

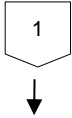
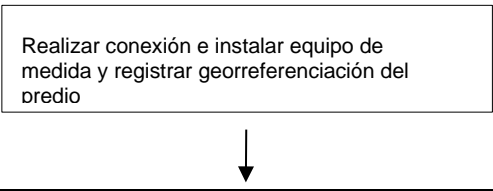
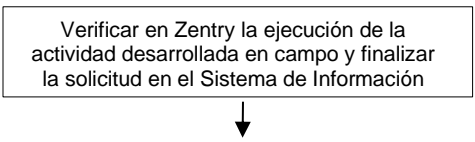

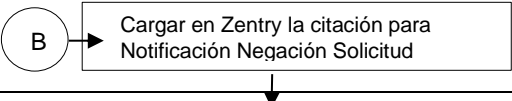
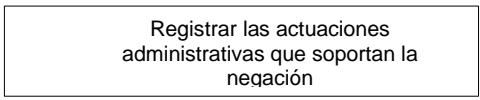
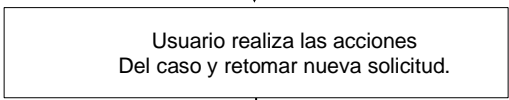

Si el usuario no cumple con los requisitos técnicos, el Centro Técnico diligencia el acta de revisión integral en la cual se registra la causa de negación de la conexión del servicio, dejándole copia al usuario y entrega el documento de citación **Notificación Negación Solicitud Conexión** con el fin de que sea notificada legalmente la causa de negación.

Para aquellas solicitudes que no cumplen con los requisitos establecidos por CEDENAR S.A. E.S.P., se emite un acto administrativo de negación, en donde se informa la causa y se notifica legalmente según lo establecido en el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con al Art. 66 a 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) para que el usuario tome las acciones pertinentes del caso.

DIAGRAMA DE FLUJO

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
			
1		Personal Responsable nuevas conexiones. Zonas y Seccionales.	www.cednar.com.co Formato solicitud de Conexión de Servicio de energía eléctrica
		Personal Responsable nuevas conexiones. Zonas y Seccionales	Formato solicitud de Conexión de Servicio de energía eléctrica.
			
		Responsable del proceso en Zonas y Seccionales	
2		Responsable del proceso en Zonas y Seccionales	Formato solicitud de Conexión de Servicio de energía eléctrica diligenciado y documentación anexa, Proyecto eléctrico
3		Personal responsable del proceso Zonas y Seccionales.	Orden de trabajo por medio digital.
4		Centro Técnico	Acta de revisión integral y soportes fotográficos. Aplicación Zentry móvil o Web.
			

1

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
			
5		Centro Técnico	Condiciones Uniformes del Contrato de Prestación del Servicio público domiciliario de energía eléctrica. Acta de revisión integral, entrega de: aceptación de la solicitud del servicio.
6		Centro Técnico Responsable de nuevas conexiones de Zonas y Seccionales, Centro Local de Control.	Actas de revisión diligenciada, documentos anexos (formato de aceptación del servicio, protocolo de medidor, entre otros).
			
7		Centro Técnico	Acta de revisión integral, registro fotográfico, Formato Citación Notificación Negación Solicitud Conexión.
8		Jefe División Perdidas, Jefe Zonas y Seccionales, Responsable de nuevas conexiones de Zonas y Seccionales.	Acto administrativo de negación de la conexión
		Usuario	
			

5.2 INSTALACION O CONEXIÓN TRANSITORIA.

Cuando el usuario solicita el servicio de energía eléctrica para una conexión transitoria en las ventanillas de atención al usuario de CEDENAR S.A E.S.P en las Zonas y Seccionales del Departamento de Nariño o página web de CEDENAR S.A. E.S.P., se determina el tiempo y la potencia a utilizarse; si la capacidad es mayor o igual a 10 kW o por un tiempo mayor o igual a 30 días, se instala medidor; para el usuario que no requiera medición por no cumplir con las anteriores condiciones, se realiza el cálculo según la carga reportada para definir el valor a pagar como una preliquidación.

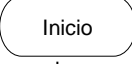
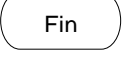

Una vez se verifica que el usuario cumple con los requisitos documentales y técnicos, se procede a generar el cupón o recibo de pago en el Sistema de Información Comercial conforme a la preliquidación realizada y se verifica el pago anticipado del cupón. El personal encargado de nuevas conexiones realiza el ingreso de los kWh para programar y ejecutar la orden de instalación de conexión transitoria por parte del Asociado Comercial o del personal técnico de CEDENAR S.A. E.S.P. a través de ZENTRY, según la disponibilidad técnica y prioritaria del servicio.

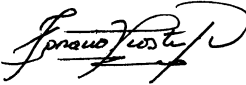

Una vez se realice la instalación del servicio, se continuará con la toma de lecturas o suspensión al término del tiempo solicitado para la prestación.

El Profesional Universitario I de Pérdidas, coordinará con los responsables de zonas y seccionales el control y seguimiento del uso del servicio y del vencimiento del tiempo autorizado y de la suspensión.

Cuando exista un servicio medido, se debe generar una orden de revisión para la toma de lecturas y posterior cálculo de la energía que el usuario ha consumido.

Al término del periodo del suministro otorgado en la conexión transitoria, se genera, asigna y programa una orden de revisión para ser atendida en ZENTRY y realizar el retiro de la acometida, del equipo de medición en caso de haber sido necesario instalarlo, registrando los resultados en el Sistema de Información Comercial según acta de revisión en campo.

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
			
1	<p>Verificar el cumplimiento de requisitos para una conexión transitoria y generar la pre liquidación del valor del servicio.</p>	Personal Responsable nuevas conexiones. Zonas y Seccionales.	Solicitud de Servicio de Conexión Transitoria de Energía Eléctrica. Pre liquidación para conexiones transitorias. Cupón o recibo de pago generado en el Sistema de Información Comercial.
	↓		
	<p>Verificar pago para la generación y programación de orden de instalación del servicio de energía.</p>	Personal Responsable nuevas conexiones. Zonas y Seccionales.	Cupón o Recibo de pago Cancelado SIC
	↓		
	<p>¿Pago anticipado?</p> <p>NO → SI</p>	Personal Responsable nuevas conexiones. Zonas y Seccionales.	Se asigna orden de trabajo por medio digital
	<p>Solicitar la depuración de la artera a la División de Cartera y Mercadeo, cuando sea el caso o se requiera</p>	Jefe División de Pérdidas, Jefe División Zonas y Seccionales, profesional Universitario I Pérdidas.	Memorando. Orden de trabajo digital.
	↓		
			
2	<p>Ejecuta orden de trabajo de conexión transitoria, directa o medida según solicitud atendida en ZENTRY.</p>	Asociado comercial, cuadrilla CEDENAR S.A E.S.P	Orden de trabajo para toma de lectura o suspensión a través de ZENTRY.
	↓		
3	<p>Realizar control a la conexión transitoria para toma de lectura o suspensión cumplido el plazo solicitado.</p>	Personal responsable nuevas conexiones Zonas y Seccionales. Centro Técnico.	Orden de trabajo digital para toma de lectura o suspensión a través de ZENTRY.
	↓		
4	<p>Generar orden de trabajo para retirar medidor (Si se instaló) y acometida.</p>	Personal responsable nuevas conexiones, Zonas y Seccionales	Orden de trabajo digital para toma de lectura o suspensión a través de ZENTRY.
	↓		
	<p>Liquidar y generar factura para el pago del servicio prestado a conexión con medida.</p>	Personal responsable nuevas conexiones, Zonas y Seccionales. Centro Técnico, Asociado comercial	Cupón de Pago
	↓		
			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN ATENCIÓN DERECHOS DE CONEXIÓN</p>	 <p>JEFE DIVISIÓN DE PÉRDIDAS</p>	 <p>SUBGERENTE DE GESTIÓN ENERGÉTICA</p>