
	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN TÉCNICA DE CAMPO PREVIO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			Código: IT-COM-AC-002
	Elaborado por: AC/CDG	Revisado por: AC	Aprobado por: COM	Versión: 03
				Fecha de Emisión: 2016-10-10

Datos generales del documento			
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN
Nombre del documento:		Instructivo para realizar la inspección técnica de campo previo a la prestación del servicio de energía eléctrica	
Código:		IT-COM-AC-002	
Versión:		03	
Proceso / Subproceso:		Gestión Comercial/Servicio al cliente	
Observación:		<p>En todas las secciones del documento se cambia "cliente" por "consumidor".</p> <p>Sección 3: Se especifica en las definiciones que el Personal Técnico Comercial puede ser propio o contratado.</p> <p>Sección 4: Se agrega dos nuevas actividades la 4.2 y 4.10.</p> <p>Sección 6: Se modifica el formato FO-COM-AC-003 "Notificación de Inspección". Se agrega un nuevo anexo "Guía para diseño de columna y tubo poste".</p>	

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Marlon Trujillo	Profesional de Instalaciones	
	Génesis Cedeño	Profesional de Procesos	
Revisado por:	David Ruales	Director de Procesos	
	Johanna Tomalá	Directora de Servicio al Cliente	
Aprobado por:	Jorge Pantoja	Gerente Comercial	
Fecha de aprobación:		31 OCT 2016	



	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN TÉCNICA DE CAMPO PREVIO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			Código: IT-COM-AC-002
				Versión: 03
Elaborado por: AC/CDG	Revisado por: AC	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2016-10-10	

1 Objetivo

Normar las actividades que permitan la ejecución de inspecciones de campo que realiza el Personal Técnico Comercial, para otorgar y garantizar el suministro de energía eléctrica a los consumidores.

2 Alcance

El presente instructivo será de aplicación del Personal Técnico Comercial y Personal Administrativo de Medidores en las Unidades de Negocio.

3 Definiciones

CAMBIO DE MEDIDORES: Sustitución del sistema de medición.

CONDICIONES TÉCNICAS: Son las especificaciones técnicas contempladas en el Manual de Políticas Comerciales y Manual de Instalación de Sistemas de Medición, que el ciudadano o cliente requirente de un servicio de la Corporación, debe cumplir para el cambio o instalación de un servicio.

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MEDIDORES: Es todo integrante del área administrativa que se encarga del despacho y registro de la información sobre inspecciones, instalaciones o desconexiones de los servicios, incluyendo oficinistas, digitadores y auxiliares.

PERSONAL TÉCNICO COMERCIAL: Personal operativo propio o contratado que realiza las instalaciones/desconexiones de campo para atención de solicitudes de los consumidores.

REUBICACIÓN DE MEDIDORES: Movilizar el sistema de medición dentro del mismo predio.

SISTEMA DE MEDICIÓN: Son los componentes necesarios para la medición o registro de energía activa y reactiva y demandas máximas o de otros parámetros involucrados en el servicio. Incluyen las cajas y accesorios de sujeción, protección física de la acometida y del medidor, cables de conexión y equipos de protección, transformadores de instrumentos y equipo de control horario.


SOLICITUD DE SERVICIO: Registro del requerimiento en el sistema comercial para acceder a los servicios que ofrece CNEL EP

TARIFA: Es la clasificación que debe realizar la Empresa Distribuidora de energía eléctrica para la aplicación de los cargos tarifarios a cada consumidor, de acuerdo a las características de su consumo.

	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN TÉCNICA DE CAMPO PREVIO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			Código: IT-COM-AC-002
				Versión: 03
Elaborado por: AC/CDG	Revisado por: AC	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2016-10-10	

4 Desarrollo

- 4.1 El Personal Administrativo de Medidores asigna al Personal Técnico Comercial las solicitudes de servicios generadas en el Sistema Comercial para que sean ejecutadas en campo.
- 4.2 El Personal Técnico Comercial revisa los datos del requirente en la solicitud antes de trasladarse al sitio; de evidenciar falta de datos se procede a devolver la solicitud para que se complete la información.
- 4.3 El Personal Técnico Comercial se traslada al sitio y verifica que la información registrada en la solicitud de servicio corresponda al solicitante en lo referente a: Nombre, dirección, ubicación del predio y actividad a ejecutar.
- 4.4 Si la información es correcta el Personal Técnico Comercial realiza la actividad 4.5, caso contrario devuelve la solicitud de servicio al Personal Administrativo de Medidores para su gestión.
- 4.5 El Personal Técnico Comercial identifica si la solicitud de servicio es por reubicación, cambio de medidor, suspensión definitiva y/o nuevo servicio de Sistema de Medición; determina y registra quién hará uso del servicio: propietario, inquilino, familiar o persona con discapacidad; verifica y/o confirma el uso que se dará al servicio a fin de determinar la tarifa eléctrica a aplicar.
- 4.6 El Personal Técnico Comercial comprueba, registra el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en el Manual de Políticas Comerciales de CNEL EP y notifica al solicitante en caso de existir observaciones.
- 4.7 El Personal Técnico Comercial verifica y registra: el tipo y cantidad de material a utilizar; la ubicación geográfica del inmueble y del poste más cercano de donde se tomaría el servicio, impresa en Mapa; la información del medidor anterior y posterior e identifica si para la instalación del Sistema de Medición requiere contactar al solicitante, lo cual registra en el campo de observaciones de la solicitud. En caso de que la ubicación geográfica impresa no sea correcta, el Personal Técnico debe señalar la ubicación correcta en el mapa impreso, y si no fuera posible hacerlo, tomar lectura de las coordenadas X,Y (UTM) con el GPS de los dos elementos y registrarlas en la notificación de inspección. Posterior a ello, el Personal Técnico Comercial procede a señalar en el mapa el Poste (círculos grises en mapa) de donde sale directa (Línea abierta) o indirectamente (Línea pre-ensamblada) la acometida.
- 4.8 Al finalizar la inspección, el Personal Técnico Comercial notifica de ser posible al consumidor las observaciones encontradas en la inspección y entrega la guía para diseño de columna y tubo poste (ver anexo 2).

	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN TÉCNICA DE CAMPO PREVIO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			Código: IT-COM-AC-002
				Versión: 03
Elaborado por: AC/CDG	Revisado por: AC	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2016-10-10	

- 4.9 El Personal Técnico Comercial entrega la información levantada en la solicitud de servicios al Personal Administrativo de Medidores para la gestión respectiva.
- 4.10 El Personal Administrativo de Medidores registra en la herramienta informática GISCO el número de solicitud con las coordenadas X, Y (UTM) a excepción de la UN Guayaquil, la cual registra en la herramienta informática GIS; y en el caso de contratistas registra dicha información en una base personal GIS, de acuerdo al requerimiento y herramientas que CNEL EP disponga.

5 Documentos de referencia

Para la elaboración del documento, se consideran las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y normativas:


- MN-GG-COM-001 “Manual de Políticas Comerciales de CNEL EP”.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.
- Normas y Procedimientos para la instalación de acometidas y medidores.

6 Anexos

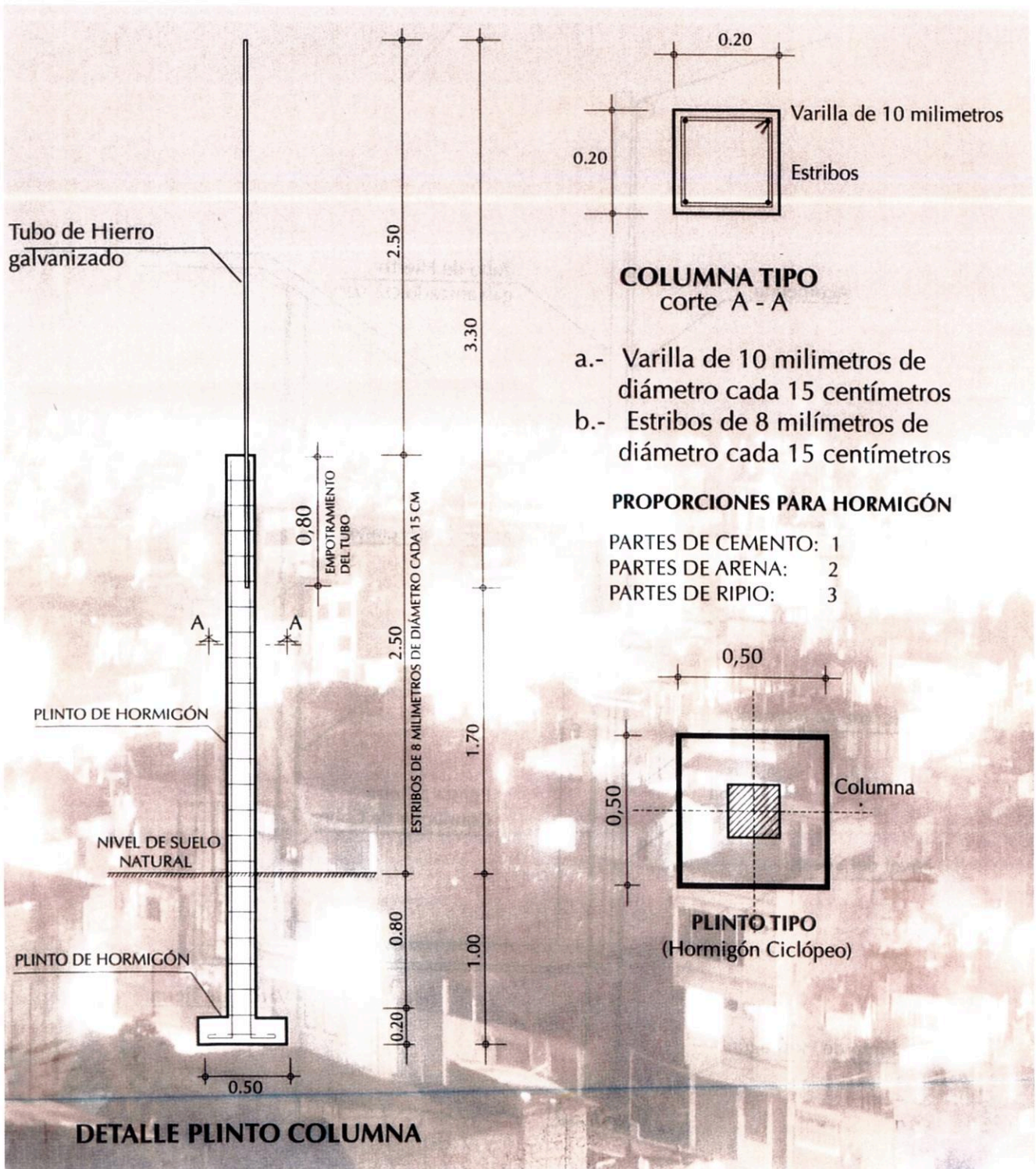
- 6.1 Anexo 1: FO-COM-AC-003 “Notificación de Inspección”
- 6.2 Anexo 2: Guía para diseño de columna y tubo poste

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten mark]

	NOTIFICACIÓN DE INSPECCIÓN
FECHA: _____ HORA: _____ COORDENADAS (X,Y): _____	No. DE SOLICITUD: <input type="text"/> DEL INMUEBLE: _____ DEL POSTE: _____ DEL TRANSFORMADOR: _____
RESULTADO DE LA INSPECCIÓN	
INSPECCIÓN NO APROBADA	
Para atender favorablemente su solicitud, agradecemos se digne dar cumplimiento a los requisitos señalados con una (x) en las opciones que aparece en la sección "Condiciones Técnicas" de este formulario, luego de lo cual se debe contactar inmediatamente con los puntos de atención al cliente o al teléfono 1800-263537	
CONDICIONES TÉCNICAS	
<input type="checkbox"/> Colocar en el lugar señalado por el inspector, un tubo poste galvanizado de:	
<input type="checkbox"/> 1 1/2 pulgadas	con una longitud de 5 mts <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> 2 1/2 pulgadas	
<input type="checkbox"/> 3 pulgadas	con una longitud de 7 mts <input type="text"/>
NOTA: para los cruces de vías se utilizará el tubo poste de 3" con una longitud de 7 mts desde el nivel del suelo	
<input type="text"/>	
DIBUJAR DONDE DEBE INSTALAR EL TUBO POSTE O COLUMNA CON TUBO	
<input type="checkbox"/> Construir columna (muro) en la línea de fabrica según guía de diseño	
<input type="checkbox"/> Tener listas todas las instalaciones internas incluyendo un tablero de distribución con breakers de capacidad adecuada.	
<input type="checkbox"/> Tener listas todas las instalaciones internas que van desde el centro de carga (tablero de breaker) hasta donde se instalará el medidor	
OBSERVACIONES:	
<input type="text"/>	
NOTA: En caso de no encontrarse el solicitante, se debe pegar la notificación en un lugar visible del predio y tomar una fotografía como soporte.	
_____ INSPECTOR	_____ SOLICITANTE

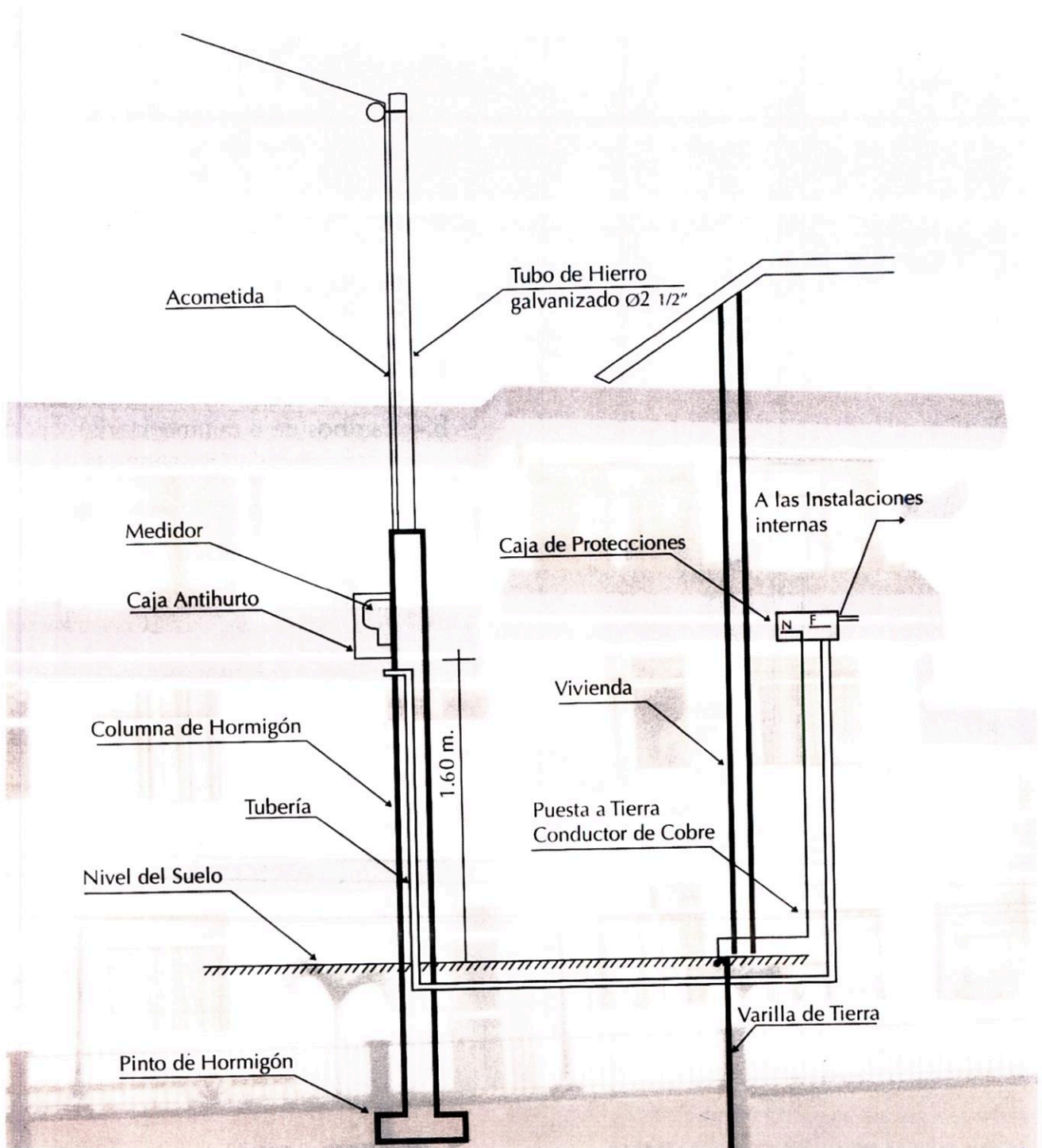
Handwritten signatures and initials in blue ink.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

(Anexo 2)

GUÍA PARA DISEÑO DE COLUMNA Y TUBO POSTE



[Handwritten mark]

[Handwritten initials]