



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AMPLIACIONES Y REFORZAMIENTOS MENORES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

Código:
PR-TEC-CTR-004

Versión:
01

Elaborado por:
TEC/COM/CDG

Revisado por:
TEC/COM

Aprobado por:
GG


Fecha de Emisión:
2017-03-16

Datos generales del documento

ELABORACIÓN	x	ACTUALIZACIÓN	ELIMINACIÓN
Nombre del documento:		Procedimiento para la atención de solicitudes de ampliaciones y reforzamientos menores de redes de distribución	
Código:		PR-TEC-CTR-004	
Versión:		01	
Proceso / Subproceso:		Gestión Técnica / Ingeniería y Construcciones	
Observación:		-	

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Actualizado por:	Yandris Vines	Director de Ingeniería y Construcciones	
	Omar Romero	Líder de Ingeniería y Construcciones – UN STD	
	Germania García	Líder de Ingeniería y Construcciones – UN GLR	
	Rafael Enderica	Líder de Ingeniería y Construcciones – UN GYE	
	Marlon Trujillo	Profesional de Instalaciones	
	Génesis Cedeño	Profesional de Procesos	
Revisado por:	José Vera	Coordinador SIG	
	Roberto Cajas	Coordinador Técnico	
	Jorge Pantoja	Gerente Comercial	
	Milton Castillo	Gerente Técnico	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Jorge Jaramillo	Gerente General	
Fecha de aprobación:	18 ABR 2017		



	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AMPLIACIONES Y REFORZAMIENTOS MENORES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN			Código: PR-TEC-CTR-004
				Versión: 01
Elaborado por: TEC/COM/CDG	Revisado por: TEC/COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-03-16	

1 Objetivo

Definir un procedimiento homologado que permita establecer los criterios y lineamientos para la atención de solicitudes de ampliaciones y reforzamientos menores de redes de distribución asociadas a la expansión del servicio eléctrico brindado por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

2 Alcance

El presente procedimiento es aplicable para las áreas: Comercial, Técnica tanto en la Oficina Central y las Unidades de Negocio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

3 Definiciones

AGENTE DE SERVICIO: Es todo integrante del balcón de servicios, incluyendo oficinistas y auxiliares.

ARGIS: Plataforma tecnológica que nos permite diseñar una arquitectura o infraestructura de las redes eléctricas.

HOJA DE ESTACAMIENTO: Documento utilizado en el levantamiento de campo en el que se detalla la cantidad y el tipo de materiales por estructura. Puede ser de diseño, replanteo o liquidación.

INFORME TÉCNICO DE INSPECCIÓN EN SITIO: Informe preliminar efectuado por el área Técnica de la Unidad de Negocio para determinar la pre factibilidad del proyecto y su financiamiento.

SOLICITUDES ATENDIDAS: Son aquellas que reciben una respuesta por parte del Administrador de la UN.

ZONA DE SERVICIO: Corresponde a la superficie circular que tenga como radio 200 metros desde el centro de transformación hasta el último punto de entrega del servicio eléctrico.

4 Responsabilidades

Para la correcta ejecución de este procedimiento es imprescindible delimitar el campo de acción de cada una de las partes que intervienen:

GERENTE GENERAL


- ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.

GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN

Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.

GERENCIA COMERCIAL/GERENCIA TÉCNICA Y SUS PARES EN UNIDADES DE NEGOCIO


- ✓ Sociabilizar el presente procedimiento.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AMPLIACIONES Y REFORZAMIENTOS MENORES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN			Código: PR-TEC-CTR-004
				Versión: 01
Elaborado por: TEC/COM/CDG	Revisado por: TEC/COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-03-16	

- ✓ Solicitar la actualización del presente procedimiento.

5 Políticas

- 5.1 Para que las solicitudes de servicio eléctrico presentadas por los peticionarios/as sean consideradas como ampliaciones o reforzamientos menores de redes de distribución en bajo voltaje deben cumplir con los siguientes parámetros:
- El presupuesto establecido o calculado debe ser menor o igual a US\$7000.
 - No estar incluidas en el programa FERUM, excepto aquellas que a pesar de haber sido calificadas por el ente regulador, no cuenten con financiamiento.
 - Satisfacer los requisitos establecidos en el Procedimiento para la atención de solicitudes de nuevos servicios "PR-COM-AC-001".
 - Los solicitantes deben estar ubicados a una distancia menor o igual a 200 metros desde el centro de transformación existente.
- 5.2 Para la atención de nuevos requerimientos en bajo voltaje (siempre y cuando el consumidor esté ubicado a una distancia mayor a 200 metros de un transformador de distribución existente) y para los requerimientos de medio y alto voltaje, el consumidor será responsable de financiar todas las obras involucradas en este proceso.
- 5.3 Para atender las ampliaciones y reforzamientos menores de redes de distribución de bajo voltaje y atender solicitudes de nuevos servicios, la Gerencia Técnica coordinará con las Unidades de Negocio y la Gerencia Administrativa Financiera la determinación anual del presupuesto a asignarse a cada Unidad de Negocio en función de las respectivas proyecciones y ajustes hasta el año inmediato anterior.
- 5.4 El presupuesto asignado a cada Unidad de Negocio para ampliaciones o reforzamientos menores en bajo voltaje debe ser utilizado equitativamente, tanto para las solicitudes rezagadas como para las que se vayan presentando en el transcurso del año.
- 5.5 Las ampliaciones y reforzamientos menores de redes de distribución de bajo voltaje se deberán contratar bajo la modalidad de llave en mano (materiales – mano de obra), de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Contratación Pública "PR-GG-ADQ-003".
- 5.6 No se utilizará recursos de Operación y Mantenimiento para ampliaciones y reforzamientos menores de redes de distribución en bajo voltaje o atender requerimientos de nuevos servicios.
- 5.7 Si luego de la inspección técnica para la atención de solicitudes de ampliaciones menores y reforzamiento de la red en bajo voltaje se determinara que las caídas de voltaje no son las óptimas se podrán incluir actividades complementarias en medio voltaje.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AMPLIACIONES Y REFORZAMIENTOS MENORES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN			Código: PR-TEC-CTR-004
				Versión: 01
Elaborado por: TEC/COM/CDG	Revisado por: TEC/COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-03-16	

6 Desarrollo

INGRESO DE SOLICITUDES

- 6.1 El requirente/consumidor solicita un nuevo servicio, presentando los requisitos documentales establecidos en el Procedimiento para la atención de solicitudes de nuevos servicios "PR-COM-AC-001".
- 6.2 El Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio para verificar si existe red.
- 6.3 De no existir red, el Agente de Servicio orienta al requirente/consumidor respecto a la elaboración de un oficio según formato FO-COM-AC-012 "Solicitud de servicio en sectores sin red", para que el área técnica atienda el requerimiento.
- 6.4 El Agente de Servicio elabora, a través del sistema documental, un memorando requiriendo la atención de la solicitud de servicio adjuntando el oficio recibido del numeral anterior, y envía al Administrador de la UN con copia al Director Comercial y Líder de Servicio al Cliente.
- 6.5 El Administrador de la UN recibe y reasigna el memorando al Director de Distribución quien a su vez reasigna al Líder de Ingeniería y Construcciones para su atención.


ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES

- 6.6 El Líder de Ingeniería y Construcciones notifica al Profesional de Ingeniería y Construcciones para que realice la inspección de campo.
- 6.7 El Profesional de Ingeniería y Construcciones valida la existencia de los datos de contacto (números de teléfono y correo electrónico), realiza la visita en sitio, el levantamiento de la información y verifica si la solicitud cumple con los parámetros establecidos en este procedimiento (ver política 5.1).
- 6.8 El Profesional de Ingeniería y Construcciones elabora el informe técnico de inspección y envía al Líder de Ingeniería y Construcciones para su revisión y posterior envío al Director de Distribución para aprobación, en un plazo no mayor a 30 días desde la fecha de recepción de la solicitud del cliente, copia del informe será remitida al Especialista SIG de la UN para que incorpore en la capa del SIG, la información general del proyecto y sus redes. El informe contendrá la siguiente información:

- Estudios y diseños eléctricos que contengan:
 - a) Datos generales del proyecto de ampliación o reforzamiento incluyendo las características asociadas al mismo: ubicación (provincia, cantón, parroquia), longitud de líneas en medio y bajo voltaje, número y tipo de postes, número y capacidad de transformadores, número y capacidad de luminarias.
 - b) Cálculo de caídas de voltaje en MV y BV.




Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'Yacu' and several other initials and marks.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AMPLIACIONES Y REFORZAMIENTOS MENORES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN			Código: PR-TEC-CTR-004
				Versión: 01
Elaborado por: TEC/COM/CDG	Revisado por: TEC/COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-03-16	

- c) Hoja de estacamiento
 - d) Resumen de materiales, equipos y mano de obra que incluya rubros tanto para instalación como para retiro, de ser el caso.
 - e) Presupuesto referencial (debe contener al menos el costo de listado de materiales, costo de mano de obra y costos indirectos) y cronograma de ejecución en días; debe describirse las etapas de implementación del proyecto, de ser el caso.
 - f) Listado de beneficiarios, estos deben incluir: coordenadas, nombres, apellidos completos, número de cédula y base de datos con fotos de predios o viviendas.
 - g) Planos impresos del proyecto.
 - h) Archivos digitales en la plataforma ARCGIS, utilizando la simbología homologada por el MEER.
 - i) Información complementaria que se considere relevante.
- 6.9 El Especialista SIG dispone al Profesional SIG la inclusión del archivo digital en la capa de ampliaciones y reforzamientos menores (literal h del punto 6.8) y crea una ventana de información con los datos del literal a del punto 6.8.
- 6.10 El Profesional de Ingeniería y Construcciones prepara borrador de respuesta para la firma del Administrador de UN dirigida al interesado, según formato FO-TEC-CTR-011 "Modelo de respuesta al solicitante", con copia al Líder de Servicio al Cliente, Director Comercial, Líder de Ingeniería y Construcciones y Director de Distribución.
- 6.11 De proceder el proyecto, el Líder de Ingeniería y Construcciones verifica la existencia de recursos.
- 6.12 Si existen recursos, el Líder de Ingeniería y Construcciones elabora la orden de trabajo con cargo al financiamiento respectivo y procede a realizar las acciones necesarias para la contratación conforme a la política 5.5.
- 6.13 De no existir recursos, el Líder de Ingeniería y Construcciones genera la necesidad de asignación dirigida a la GAF para construir ampliaciones menores de redes de distribución eléctrica asociadas a la expansión del servicio eléctrico.
- 6.14 El área de Ingeniería y Construcciones de cada UN registrará los parámetros y observaciones del proyecto de ampliación o reforzamiento en una base de datos propia en la que se identifiquen los valores invertidos tanto propios como con cargo a convenios.

Nota: Si el solicitante se encuentra ubicado a una distancia mayor a 200 metros, el Agente de Servicio debe comunicarle el presupuesto e indicarle las formas de pago del valor proporcional que le corresponda, de estar de acuerdo el solicitante firma un convenio (Ver política 5.2).

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AMPLIACIONES Y REFORZAMIENTOS MENORES DE REDES DE DISTRIBUCIÓN			Código: PR-TEC-CTR-004
				Versión: 01
Elaborado por: TEC/COM/CDG	Revisado por: TEC/COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-03-16	

Seguimiento y medición

Nombre	Objetivo	Fórmula
Porcentaje de solicitudes de ampliaciones atendidas	Medir la eficacia de la gestión de atención de solicitudes	$= \frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes recibidas}} * 100$
Tiempo de respuesta de al solicitante (días)	Evaluar la entrega oportuna de una respuesta al requirente	Fecha de respuesta-Fecha de solicitud del interesado

Documentos de referencia

Para la elaboración de este documento, se consideró las disposiciones y normativas emitidas por:

- Regulación No. ARCONEL 001/15 Punto de entrega y condiciones técnicas financieras para la prestación del servicio público de energía eléctrica a consumidores del servicio eléctrico vigente desde el 18 de marzo de 2015.
- MN-COM-AC-001 Manual de Políticas Comerciales vigente desde el 15 de marzo de 2016.
- PR-COM-AC-001 Procedimiento para la atención de solicitudes de nuevos servicios vigente desde el 03 de marzo de 2017.

Registros

Código	Nombre o Descripción
FO-COM-AC-012	Solicitud de servicio en sectores sin red
FO-TEC-CTR-011	Modelo de respuesta al solicitante para ampliaciones o reforzamientos


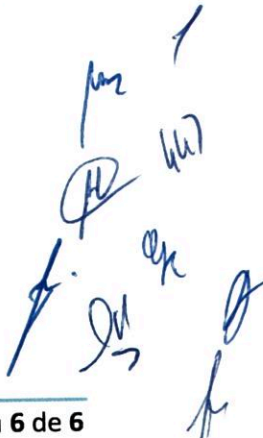
Anexos

Anexo 1: Solicitud de servicio en sectores sin red "FO-COM-AC-012".

Anexo 2: Modelo de respuesta al solicitante para ampliaciones o reforzamientos "FO-TEC-CTR-011"

Anexo 3: Diagrama de Flujo



SOLICITUD DE SERVICIO EN SECTORES SIN RED

_____ de _____ 201_

Sr. Ing.

Administrador Unidad de Negocio _____
CNEL EP

Reciba un cordial y afectuoso saludo de parte del suscrito _____ con Cédula de Ciudadanía # _____ de la parroquia _____, cantón _____, provincia _____. Por medio de la presente solicito se disponga se realice la inspección técnica en el sector ubicado en _____ con la finalidad de contar con el suministro de energía eléctrica.

Seguro de contar con una respuesta favorable a esta solicitud.

Atentamente,

.....

Nombre:

Celular:

Correo electrónico:

(Anexo 2)
MODELO DE RESPUESTA AL SOLICITANTE PARA AMPLIACIONES O REFORZAMIENTOS

OF - - -

Ciudad, (fecha)

Señor(es)

Morador(es) _____

(Cantón).-

Solicitud #.....

De mis consideraciones:

Atendiendo su solicitud, se ha realizado la inspección técnica para la electrificación del sector, perteneciente al cantón, provincia, obteniendo los siguientes resultados:

- La Unidad de Negocio tiene líneas y redes eléctricas existentes en el sector....., desde donde arrancarían la alimentación para este proyecto, el mismo que tiene una extensión aproximada de..... Km. en medio voltaje y..... Km. en bajo voltaje.
- El presupuesto estimativo de la obra considerado a (mm/yyyy), es de USD....., el mismo que cubrirá el servicio de (xx) viviendas que se beneficiarían con este proyecto. Este presupuesto, puede variar según las condiciones económicas que se presenten posteriormente.

De conformidad con la Normativa vigente del Sector Eléctrico Ecuatoriano y el procedimiento para la atención de ampliaciones menores de redes de distribución (PR-TEC-CTR-00X), el proyecto (es o no) viable, y para su ejecución será sometido a consideración y aprobación de ARCONEL, para lo cual se validará la legalidad del asentamiento con el Gobierno Autónomo Descentralizado - GAD correspondiente. Los proyectos que resulten aprobados serán financiados con recursos del Estado.

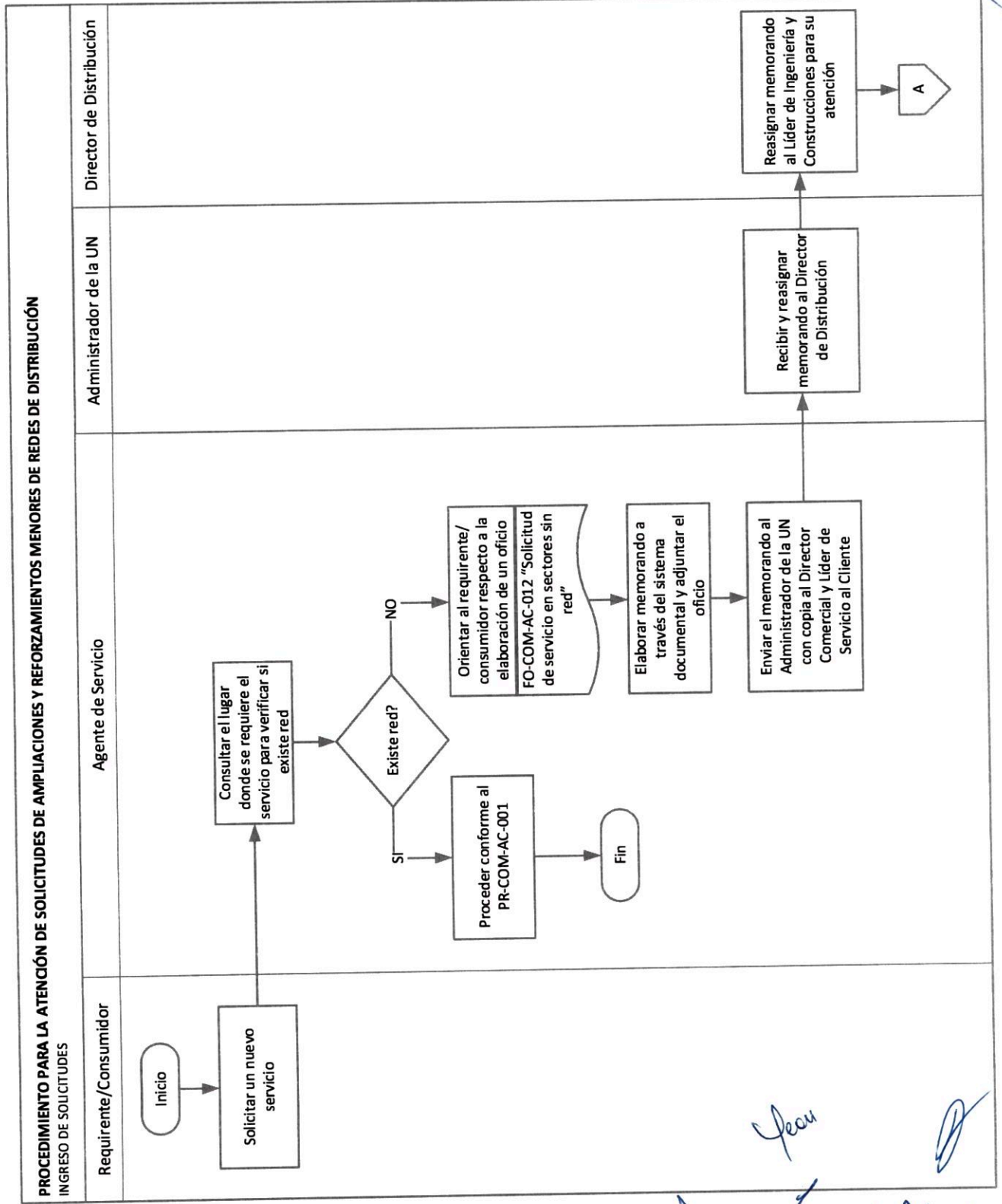
Atentamente,

.....

ADMINISTRADOR CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO.....

Copia a Director de Distribución
Director Comercial
Líder de Servicio al Cliente
Líder de Ingeniería y Construcciones

(Anexo 3)
DIAGRAMA DE FLUJO



Jecu

[Handwritten signatures and initials]

(Anexo 3)
DIAGRAMA DE FLUJO

