

| UNIDAD        | UN  | ÁREA | AÑO  | SECUENCIA | CÓDIGO         |  | FECHA      |
|---------------|-----|------|------|-----------|----------------|--|------------|
| UN ESMERALDAS | ESM | COM  | 2022 | 8         | ESM-COM-2022-8 |  | 26/10/2022 |

  

| PERFIL ALTERNATIVA Y ÁRBOL DE PROBLEMA - CASO 1<br>(PROYECTO QUE NO AFECTAN LA RED ELÉCTRICA).<br>ANÁLISIS CUALITATIVO DE ALTERNATIVAS |                            |   |        |
|--|----------------------------|---|--------|
| ELABORADO POR:   | Ing. Javier Salazar Cedeño | CARGO: Consultor técnico 01                   | FIRMA: |
| APROBADO POR:  | Ing. Carlos Panchi         | CARGO: Líder de Clientes Especiales Encargado | FIRMA: |
| VALIDADO METODOLÓGICAMENTE PMO:  | Ing. Carmen Guerrero       | CARGO: Profesional de gestión de proyectos    | FIRMA: |

  

| 1- DESARROLLO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS |   |          |  |
|--------------------------------------|---|----------|--|
| Identificar el problema:             | Carencia de vehículo canasta para los mantenimientos de las redes de distribución de baja tensión y sistemas de medición de los clientes del Área Comercial.  |          |  |
| Indicador cuantitativo del problema: | Reducir de un total de 21.340 (100%) de las novedades de comercialización de energía y lecturas de todo el sistema comercial a 10.670 (50%) aproximadamente, que son causados por daños directos en las redes de baja tensión y sistemas de medición. | Problema | Carencia de vehículo canasta para los mantenimientos de las redes de distribución de baja tensión y sistemas de medición de los clientes del Área Comercial. verificado con el indicador Reducir de un total de 21.340 (100%) de las novedades de comercialización de energía y lecturas de todo el sistema comercial a 10.670 (50%) aproximadamente, que son causados por daños directos en las redes de baja tensión y sistemas de medición. |

  

| ÁRBOL DE PROBLEMAS<br>(A partir del problema central y los problemas percibidos por los involucrados, analizar las relaciones de causa y efecto entre los mismos) |  |   |  |
|---|--|---|--|
| EFECTOS   | EFECTO X:<br>Disminuye la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes   | EFECTO Y:<br>Disminuye la eficiencia de la gestión de ingresos.   | EFECTO Z:<br>Disminuye la optimización de los resultados en corto, mediano y largo plazo de un mejoramiento continuo de procesos                           |
|   | EFECTO 1:<br>Reduce la calidad de servicio a los clientes.   | EFECTO 2:<br>Incrementa las pérdidas comerciales de energía   | EFECTO 3:<br>No cumplimiento con la meta del indicador de Atención a los Reclamos  |
|   | DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:<br>La carencia de vehículos especiales o carros canastas en el área comercial de la Unidad de Negocio Esmeraldas, influye en la atención inmediata a la solicitudes de los tipos de atención de solicitudes, inspecciones y mantenimiento de los sistemas de medición (medidores especiales, TC y TP) de los clientes masivos y especiales conectados en Media y Baja Tensión, retrasando la respuesta inmediata en el servicio para la comercialización de energía. |   |  |
| PROBLEMA CENTRAL  | CAUSA 1:<br>Disminución de los tiempos de respuesta a solicitudes de nuevos servicios por proyectos eléctricos privados, novedades de lectura: cambio y reubicación de medidores especiales en media tensión, mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de medición (TC y TP) de los clientes masivos y especiales conectados en Media y Baja Tensión.   | CAUSA 2:<br>Ocasiona la falta de atención oportuna a los requerimientos de inspecciones a los sistemas de medición (TC y TP) y terminales o Bushing de los transformadores en baja tensión, de los clientes especiales. | CAUSA 3:<br>Genera la no ejecución de trabajos en altura o maniobras, por conexiones especiales, en clientes masivos y grandes clientes.                   |
|   | CAUSA X:<br>Difícil acceso para realizar maniobras para corregir daños o el traslado de los equipos de medición TC y TP defectuosos de los clientes especiales, atención de fallas en los sistemas de medición.  | CAUSA Y:<br>Dificultad para realizar inspección en el funcionamiento de los sistemas de medición de conexión semi indirecta (TC y TP) de los clientes especiales.   | CAUSA Z:<br>Difícil acceso a los postes por su altura aproximada de 10 a 12 metros para eliminar conexiones fraudulentas que producen pérdidas de energía. |
|   | DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:<br>La carencia de vehículos especiales o carros canastas en el área comercial de la Unidad de Negocio Esmeraldas, influye en la atención inmediata a la solicitudes de los tipos de atención de solicitudes, inspecciones y mantenimiento de los sistemas de medición (medidores especiales, TC y TP) de los clientes masivos y especiales conectados en Media y Baja Tensión, retrasando la respuesta inmediata en el servicio para la comercialización de energía. |   |  |

| 2.- ALTERNATIVAS Y PERFIL<br>(INGRESE EL NUMERO DE ALTERNATIVAS QUE NECESITE ANALIZAR) |                         |  |                   |
|--|-------------------------|--|-------------------|
| 1  | Alternativa #1          | ESM Adquisición de 6 vehículo canastas para el mejoramiento del servicio de atención de reclamos y mantenimiento de los sistemas de medición de los clientes masivos y especiales de la Unidad de Negocio Esmeraldas GC.   |                   |
|  | Descripción general.    | <p>El sistema eléctrico de distribución de la Unidad de Negocio Esmeraldas, se encuentra en una mejora constante con el objetivo de brindar un servicio de calidad, confiable, continuo y estable a los clientes y usuarios.</p> <p>Con la finalidad de incrementar la calidad de servicio, mejorar los índices de Atención de Reclamos (SAR) y la satisfacción de los clientes del Área Comercial de la Unidad de Negocio Esmeraldas, es necesario la adquisición de 6 vehículos especiales o carros canastas para reducir los tiempos atención oportuna de instalación de nuevos servicios por proyectos privados eléctricos, inspecciones en media tensión, terminales o Bushing de los transformadores en baja tensión, novedades de lecturas (cambios y/o reubicación), realizar mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos de las redes de distribución de medio/bajo voltaje, y sistemas de medición de clientes masivos y grandes clientes (especiales).</p> <p>Se prevee que estos vehículos serán maniobrados por personal de la institución de cada área a su cargo con la respectiva capacitación para operar estos vehículos, la distribución en el área Comercial de estos vehículos sería la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-2 vehículos para el área de Clientes Especiales</li> <li>-1 vehículo para el área de Servicio al Cliente</li> <li>-1 vehículo para la Agencia Borbón y San Lorenzo</li> <li>-1 vehículo para Agencia Atacames, Muisne y Chamanga</li> <li>-1 vehículo para la Agencia Viche, Quinindé y Golondrinas</li> </ul> |                   |
|  | Beneficios cualitativos | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Disminución de Novedades de Lecturas.</li> <li>* Reducción de Pérdidas No Técnicas.</li> <li>* Satisfacción del Cliente.</li> <li>* Atención de nuevos servicios e inspecciones en clientes conectados en ;Medio/Bajo voltaje o sistemas de medición.</li> </ul>  |                   |
|  | Tiempo de ejecución     |  | Costo referencial |
|  | 210 días                |  | \$1.343.405,28    |
| 2  | Alternativa #2          |  |                   |
|  | Descripción general.    |  |                   |
|  | Beneficios cualitativos |  |                   |
|  | Tiempo de ejecución     |  | Costo referencial |
|  |                         |  |                   |