

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – EMSELCA SA ESP

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 2
SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES SEGUNDO PERIODO TRIMESTRAL**

TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	3
1.1	Objetivo 1. Recuperación de la infraestructura de generación entregada por el instituto de planificación y promoción de soluciones energéticas para zonas no interconectadas (IPSE) en el año 2020 y acondicionamiento de las redes de distribución para la óptima prestación del servicio de energía eléctrica.....	3
1.2	Objetivo 2. Elaborar e implementar un plan de identificación y reducción de pérdidas de energía.	20
1.3	Objetivo 3. Elaborar los procedimientos que permitan organizar la información para una adecuada gestión comercial de la empresa.....	26
1.4	Objetivo 4. Mejorar canales de comunicación para una eficiente atención al usuario.	35

1 INDICADORES PARCIALES

A continuación, se presenta el detalle del análisis realizado por parte de la DTGE para cada uno de los indicadores.

1.1 OBJETIVO 1. RECUPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE GENERACIÓN ENTREGADA POR EL INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA ZONAS NO INTERCONECTADAS (IPSE) EN EL AÑO 2020 Y ACONDICIONAMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN PARA LA ÓPTIMA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

1.1.1 Indicador Parcial 1.1. Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca establezca un programa de mantenimiento orientado a establecer políticas preventivas, correctivas y de recuperación tanto en las redes eléctricas, como en los grupos electrógenos y casetas, de manera que se genere un hábito coordinado para la ejecución de mantenimientos y sus activos eléctricos tengan una larga vida útil, además de estar disponibles para la prestación del servicio.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda, disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio y optimizar el combustible.

1.1.1 Indicador Parcial 1.1. Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“1. Plan de mantenimiento preventivo y predictivo y correctivo y recuperacion de las unidades de generacion.doc”.

Análisis de la SSPD:

El prestador, allega documentación que contiene el “1. Plan de mantenimiento preventivo y predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación”, donde describe las actividades de mantenimiento que se requiere ejecutar para mantener la operatividad de la infraestructura y los equipos existentes, incluyendo la periodicidad de mantenimiento requerida, tanto para los grupos electrógenos como para las redes eléctricas.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador durante el segundo periodo, pues la información remitida corresponde al documento acordado en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:



1.1.1 Indicador Parcial 1.1. Elaboración del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación y redes eléctricas (El plan de mantenimiento debe estar orientado a todos los grupos electrógenos, redes eléctricas y casetas en Acandí y sus localidades). El plan debe contener el despacho económico de los grupos de generación, buscando la optimización de la infraestructura y el uso del combustible.

Figura 1 Programa de mantenimiento



Desde 1996 sirviendo con energía

1. OBJETIVO

Ejecutar el plan anual de mantenimiento de redes eléctricas.

2. ALCANCE

El alcance del presente plan de mantenimiento será para la vigencia del año 2022; en el cual se desarrollarán las diferentes actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las redes eléctricas de la Empresa de Energía EMSELCA S.A. E.S.P.

3. PLAN DE MANTENIMIENTO EN REDES ELECTRICAS

3.1 GENERALIDADES

3.1.1. Mantenimiento preventivo

Mantenimiento programado que se efectúa a un bien, servicio o instalación, llámese red eléctrica de media tensión, baja tensión o transformador de distribución con el propósito de reducir la probabilidad de fallo, mantener condiciones seguras y preestablecidas de operación, prolongar la vida útil y evitar accidentes.

El mantenimiento preventivo tiene la finalidad de evitar que el equipo falle durante el período de su vida útil, plan de mantenimiento, reportes de fallas reiteradas y para su ejecución se apoya en experiencias de operación, que determinan que el equipo, después de pasar el período de puesta en servicio, reduzca sus posibilidades de falla.

3.1.2. Mantenimiento predictivo

Pruebas, revisiones y diagnósticos que se realizan a equipos con el propósito de conocer su estado actual y predecir posibles fallas que se podrían ocasionar. El resultado de este mantenimiento permite tomar acciones correctivas y/o preventivas para optimizar su funcionamiento.

3.1.3. Mantenimiento correctivo

Es la reposición, cambio o reposición que se realiza a un equipo, servicio o instalación una vez que se ha producido el fallo con el objetivo de restablecer el funcionamiento y eliminar la causa que ha producido la falla.

El mantenimiento correctivo tiene la finalidad de reemplazar los elementos o equipos averiados y que no pueden funcionar operativamente en la subestación o en las redes eléctricas, el reemplazo también se da cuando los equipos han cumplido las horas de trabajo para las que fue fabricado o porque la capacidad nominal no es suficiente.

Fuente: Emselca

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódico que contenga el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.

Objetivo del Indicador:

Este indicador, tiene como objetivo motivar a la empresa para que construya un procedimiento para los diferentes mantenimientos, tanto en redes, como en grupos electrógenos y casetas, conjuntamente con un plan de inversión que permita mejorar las condiciones de calidad del servicio y ampliar la cobertura del sistema eléctrico de Emselca.

Fórmula del indicador:

Documento aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda, disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio y proyectar las inversiones a futuro para mejorar y ampliar la cobertura del servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

"2. Procedimiento mantenimiento grupos electrógenos.pdf".

Análisis de la SSPD:

El prestador, allega documentación que contiene el documento "2. Procedimiento mantenimiento grupos electrógenos", donde describe las actividades de mantenimiento que se requiere hacer para mantener la infraestructura de los equipos existentes con la periodicidad sugerida tanto a grupos electrógenos como a redes eléctricas, pero no allega el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca **no cumplió** con la meta acordada para este indicador durante el segundo periodo, pues la información remitida corresponde al documento acordado, pero de manera incompleta de acuerdo con lo establecido en la meta del indicador.

1.1.2 Indicador Parcial 1.2. Procedimiento de mantenimiento y estructuración periódico que contenga el plan de inversión a futuro de las redes de distribución.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 2 Procedimiento mantenimientos grupos electrógenos

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MANTENIMIENTOS GRUPOS ELECTROGENOS EMSELCA SA ESP Acandí Chocó	2022
---	------

Acandí (choco) febrero 25-2022

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MANTENIMIENTOS A GRUPOS ELECTROGENOS

1. Evaluación de la falla de acuerdo a la información suministrada por el equipo (horas y eventos suministrados por el controlador)
2. consultar si la falla presentada tiene soporte técnico en el manual de fabricante
3. Basado en estas informaciones enfocar el problema en el área o elementos específico
4. Bloquear el motor contra arranques no deseados (desconexión de cable negativo de baterías, bloqueo parado de emergencia y etiquetado)
5. Proceder a intervenir el área o elemento que fallo
6. Llevar registro fotográfico antes y después de cambiar elementos o fallas presentadas
7. Hacer pruebas en vacío para verificar funcionamiento de piezas cambiadas a baja revolución
8. Si los parámetros del motor no presentan alteración proceder a encender el motor a la velocidad nominal
9. Realizar pruebas con 40% o 50% de la carga total de acuerdo al aérea intervenida
10. Si funciona bien con este porcentaje de carga proceder a trabajar el equipo con el 80% o 85% de su capacidad total

Atte.

Técnico electromecánico

German Navarro Vivas

GERMAN NAVARRO VIVAS

CC 82'330.950 de Acandí

Recibí.

[Firma]

GERENTE EMSELCA SA ESP

Fuente: Emselca

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca garantice el cumplimiento de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento y se ejecuten las actividades para grupos electrógenos y de redes de distribución, para asegurar una vida útil al parque generador, realizando las acciones que sean necesarias para evitar que los equipos pierdan operatividad y con ella se genere traumatismos en la prestación del servicio.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Actividades Mmto. Ejecutadas}}{\text{Actividades Mmto. Proyectadas}} * 100$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la demanda, disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio y optimizar el combustible.

Información utilizada para el seguimiento:

Los informes de seguimiento remitido por el prestador:

“PGA 1.1.plan de mantenimiento correctivo-indicador 1.1 listo cronograma.xls”, “EMSELCA SA ESP 3 4 y 5 inf mantenimientos realizados parque generador emselca abril 20-mayo19-2022 (acandi) W-1.pdf”, “PGA EMSELCA SA ESP 3 4 y 5 inf mantenimientos realizados parque generador emselca marzo 20-abril19-2022 (acandi) W-1.pdf”, “PGA EMSELCA SA ESP 3 4 y 5 inf mantenimientos realizados parque generador emselca mayo 20 junio 19-2022 (acandi) W.pdf”

Análisis de la SSPD:

El prestador, remite información que contiene 3 informes de mantenimiento clasificado por grupos electrógenos, que corresponden a los meses de marzo, abril, mayo, junio con las actividades programas y las actividades ejecutadas para el segundo trimestre del programa de gestión.

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador durante el segundo periodo, pues la información remitida corresponde a las actividades de mantenimiento planeadas y ejecutadas dando cumplimiento de manera total a la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 3 Programación y ejecución de actividades segundo periodo trimestral

EMSELCA S.A. E.S.P.		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2022												Seguimiento 2 Trimestre	
ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO/EJECUTADO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	
1	GE1: Cambio de pernos de sujeción de varilla de acero tipo B por pernos de fundación en la vivienda del transformador	P				15	16								100%
2	GE2: Calibración de voltajes	P			15	16	16	16							100%
3	GE3: Cambio de varilla de la salida del transformador a los torques alternadores tipo B1 y B2, B3	P			15	16	16	16							100%
4	GE4: Cambio de alternador por falla en la carga de balanceo	P			15	16	16	16							100%
5	GE5: Cambio de varilla de sujeción a la salida de ater de los torques alternadores	P			15	16	16	16							100%
6	GE6: Cambio de lazo flexible de sujeción a la salida de los torques alternadores tipo B	P			15	16	16	16							100%
7	GE7: Cambio de pernos de sujeción de varilla y alternadores	P			15	16	16	16							100%
8	GE8: Mantenimiento de radiadores (limpieza de drenaje)	P			15	16	16	16							100%
9	GE9: Reemplazo de mangas de los drenajes por tipo B	P			15	16	16	16							100%
10	GE10: Fabricación de barras para sujeción de mangas de los drenajes a la parte de ater de la cabina	P			15	16	16	16							100%
11	GE11: Puntos de agua tipo B con faja de agua por el trabajo	P			15	16	16	16							100%
12	GE12: Retiro de varilla sujeta por viga de ater de la cabina a partes de radiadores	P			15	16	16	16							100%
13	GE13: Soldadura	P			15	16	16	16							100%
14	GE14: Engrase de radiadores del transformador	P			15	16	16	16							100%
15	GE15: Calibración de voltajes de ater de la cabina y sujeción a partes de radiadores	P			15	16	16	16							100%
16	GE16: Reemplazo de cable antiguo a la red	P			15	16	16	16							100%
17	GE17: Reemplazo de cable antiguo a la red	P			15	16	16	16							100%
18	GE18: Reemplazo de cable antiguo a la red	P			15	16	16	16							100%

Fuente: Emselca



1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Ejecución de las actividades establecidas en el programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo y recuperación de las unidades de generación.

Figura 4 Registro fotográfico mantenimientos realizados



pág. 2

Fuente: Emselca

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Realizar estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, está orientado a mejorar las condiciones de la infraestructura eléctrica en las áreas en donde se encuentran instalados los grupos electrógenos, con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de los mismos.

Fórmula del indicador:

Documento que contenga el diagnóstico de las adecuaciones requeridas con actualización de los planos y diagramas unifilares.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“diagnostico grupos electrogenos parque generador EMSELCA 2022 (acandi).doc”
“PGA EMSELCA SA ESP 9 DIAGRAMA UNIFILAR CENTRAL DE GENERACIÓN.pdf”
“PGA EMSELCA SA ESP 9 ESQUEMA GENERAL CENTRAL DE GENERACIÓN.pdf”
“PGA EMSELCA SA ESP 9 Planos Central de Generacion Acandi - Obra Civil.pdf”

Análisis de la SSPD:

El prestador, remite información que contiene un diagnóstico y planos eléctricos de la central de generación, con la información de las novedades existentes en cada uno de los grupos electrógenos. En el diagnóstico quedó registrado la causa y la fecha por la cual está operativo o fuera de operatividad cada uno de los equipos.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca cumplió con la meta acordada para este indicador durante el segundo periodo, pues la información remitida corresponde al diagnóstico solicitado, dando cumplimiento a la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

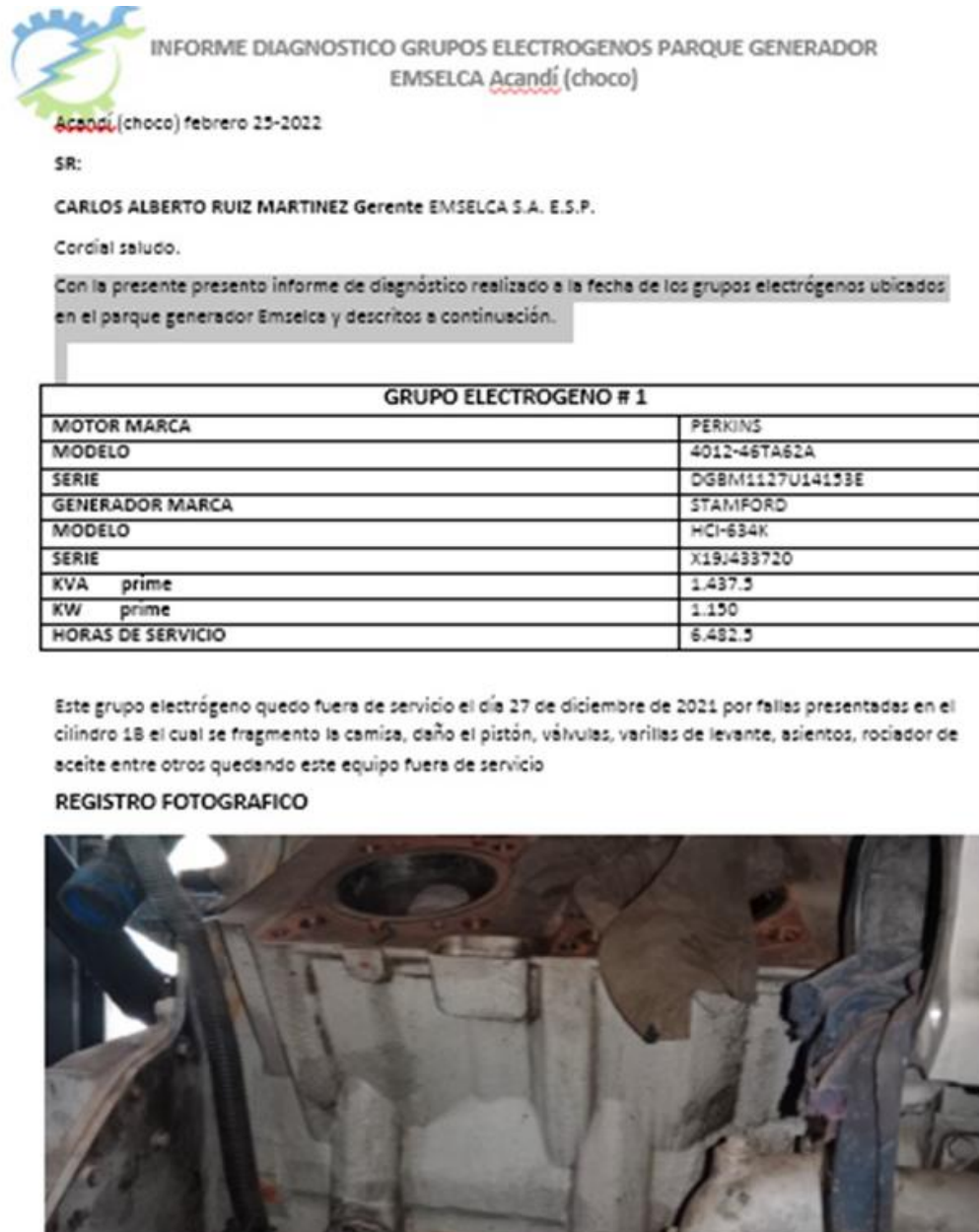
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Realizar estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados.

Evidencias que soportan la ejecución:

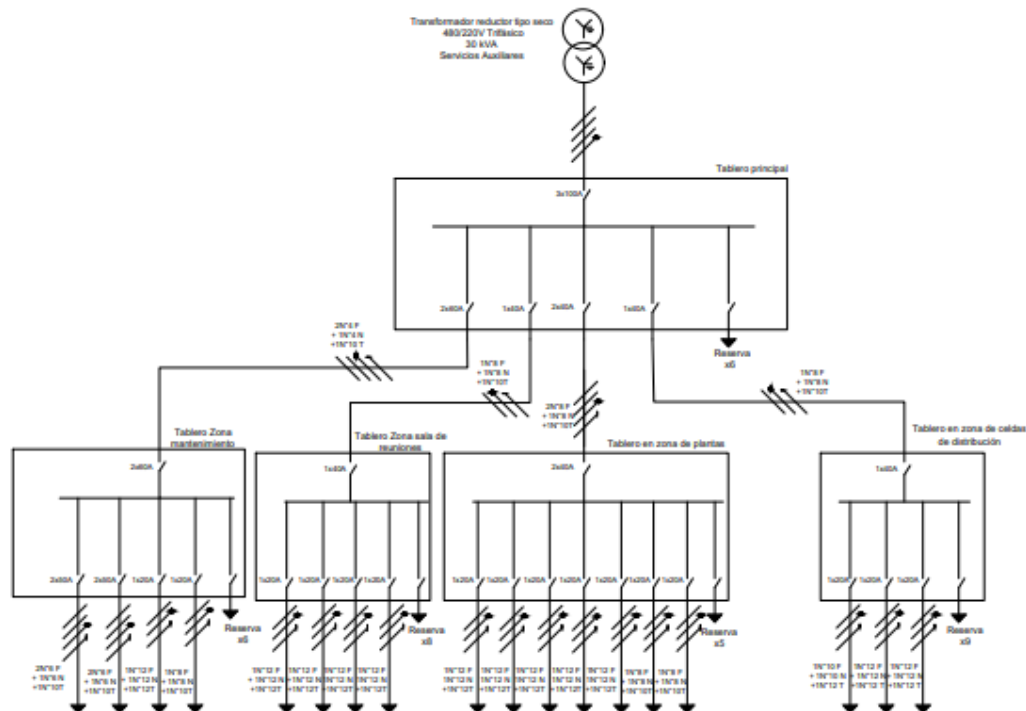
Figura 5 Diagnóstico grupos electrógenos del parque generador



Fuente: Emselca

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Realizar estudio de la infraestructura para determinar las adecuaciones requeridas para el óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos instalados.

Figura 6 Diagrama unifilar central de generación Emselca



Fuente: Emselca

1.1.5 Indicador Parcial 1.5. Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice las respectivas adecuaciones que haya evidenciado en el diagnóstico previo, con el fin de mantener en las mejores condiciones la infraestructura eléctrica, minimizando el riesgo de suspensiones no programadas y reduciendo la necesidad de realizar mantenimientos correctivos.

Fórmula del indicador:

Presentar un cronograma de ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento del indicador y su respectivo avance periódico. Las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades y plazos).

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, están orientados a mejorar la calidad del servicio y mejorar la confiabilidad de la operación.

Información utilizada para el seguimiento:

“PGA 1.1.plan de mantenimiento correctivo-indicador 1.1 listo cronograma.xlsx”

Análisis de la SSPD:

El prestador, allega documentación que contiene cronograma de actividades que se programaron, para redes de distribución, se prevé mantenimiento para los meses de octubre noviembre y diciembre de 2022 y para casetas no envía fecha de programación para mantenimientos.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que Emselca cumplió de manera parcial con la meta acordada para este indicador durante el segundo periodo, pues la información remitida corresponde al documento acordado en la meta del indicador, pero falta datos de mantenimiento programados y ejecutados en casetas.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.1.5 Indicador Parcial 1.5. Realizar las adecuaciones recomendadas para mejorar el funcionamiento de las plantas instaladas y minimizar las fallas operacionales en las redes de distribución.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 7 Programación y ejecución de actividades segundo periodo trimestral

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
3	EMSELCA S.A.S.P		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2022													
4	ITEM	ACTIVIDAD	PROGRAMADO / E	ERE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	Sequencia
5			E													2 Trimestre
6	1	Revisión de parámetros de presión de aceite (lado 0) para generar fluidos en la circulación del radiador	F					15	16							0001
7	2	Calibración de válvulas	F					17	15-16	16-18						0001
8			E					19	15-18	15-23	22					0001
9	3	Combinar de engrajes de la calidad del masticado a las tuberías alternadoras lado 01 Y02, 02	F					17	15-16	16						0001
10			E					19	15-18	15						0001
11	4	Combinar de alternadores que fallan en la etapa de tuberías	F					17	15-18	15						0001
12			E					19	15-18	15						0001
13	5	Combinar de ensayos de campo a la calidad de cierre del turbo alternador	F					17	15-18	15						0001
14			E					19	15	16						0001
15	6	Combinar de tuberías (flujo) de campo a la calidad de las tuberías a laborar lado 0	F					17	15	16						0001
16			E					19	16	15						0001
17	7	Combinar de parámetros de aceite y conexiones	F					17	15	16						0001
18			E					19	16	15						0001
19	8	Mantenimiento de radiador, (flujo no de engrajes)	F					17	15-18	15						0001
20			E					19	15-18	15						0001
21	9	Reemplazo de mangos del drenaje por lado 0	F					17	15	16						0001
22			E					19	15	15						0001
23	10	Revisión de tuberías para hacer la mangos del drenaje a la parte de altura de tuberías	F					17	15-18	15						0001
24			E					19	15-18	15						0001
25	11	Revisión de aceite (flujo) de campo de engrajes por lado 0	F					17	15-18	15						0001
26			E					19	15-18	15						0001
27	12	Revisión de aceite (flujo) por campo de alternadores a partes del radiador	F					17	15-16							0001
28			E					19	15-18							0001
29	13	Revisión de tuberías	F					17	15							0001
30			E					19	15							0001
31	14	Revisión de radiador del radiador	F					17	15	16						0001
32			E					19	16	15						0001
33	15	Calibración de válvulas de alternador y engrajes, aceite (flujo) y aceite del líquido	F					17	15	16						0001
34			E					19	16	15						0001
35	16	Revisión de aceite (flujo) a la parte	F					17	15-16							0001
36			E					19	15-18							0001
37	17	Revisión de tuberías	F					17	15	16						0001
38			E					19	15	15						0001

Fuente: Emselca

Figura 8 Registro fotográfico mantenimientos realizados



Informe mantenimiento preventivo y correctivo grupos electrógenos parque generador EMSELCA Acandí (choco)

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS REALIZADOS	
DESCRIPCION. Bomba de agua lado A con fugas de agua por el testigo	HORAS DE SERVICIO 6.380

Bomba de agua defectuosa lado A con fugas de agua por el testigo



Bomba de agua lado A reemplazada



Fuente: Emselca

1.1.6 Indicador Parcial 1.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los operadores de grupos electrógenos, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en equipos electrógenos.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{operarios capacitados}}{\text{total de operarios}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	NA	NA

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un óptimo funcionamiento de los grupos electrógenos, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos y mecánicos.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“Plan de capacitación.pdf”

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del segundo periodo, para evidenciar la gestión realizada, remitió trazabilidad de las comunicaciones emitidas por medio de correo electrónico a la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada Regional del SENA Antioquia, a quienes mediante oficio No. 2022-49 de fecha 16 de mayo de 2022, les solicita el acompañamiento en el proceso de capacitación que se requiere para el cumplimiento del PGA acordado con la Superintendencia. Como soporte de la información, envía la respectiva evidencia de la gestión realizada, mediante el intercambio de correos.

A la fecha de elaboración del presente informe, el operador no ha recibido la respuesta a la solicitud de capacitación para el cumplimiento al indicador y está sujeto a los procesos administrativos de programación por parte del SENA.

1.1.6 Indicador Parcial 1.6. Capacitación para los operarios sobre el manejo de grupos electrógenos en un 100%

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 9 Carta solicitud capacitación



Fuente: Emselca

1.1.7 Indicador Parcial 1.7. Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice capacitaciones continuas a los linieros, con el objetivo de que adquieran habilidades y criterios eficientes, enfocados al reconocimiento del funcionamiento, mantenimientos y protocolos de intervención en redes eléctricas.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{linieros capacitados}}{\text{total de linieros}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	NA	NA

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, están asociados a lograr un adecuado funcionamiento de las redes eléctricas, identificando características constructivas, reconociendo factores de riesgo y realizando planes de mantenimiento eléctricos preventivos y correctivos.

Información utilizada para el seguimiento:

“Plan de capacitación.pdf”

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del segundo periodo, para evidenciar la gestión realizada, remitió trazabilidad de las comunicaciones emitidas por medio de correo electrónico a la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada Regional del SENA Antioquia, a quienes mediante oficio No. 2022-49 de fecha 16 de mayo de 2022, les solicita el acompañamiento en el proceso de capacitación que se requiere para el cumplimiento del PGA acordado con la Superintendencia. Como soporte de la información, envía la respectiva evidencia de la gestión realizada, mediante el intercambio de correos.

A la fecha de elaboración del presente informe, el operador no ha recibido la respuesta a la solicitud de capacitación para el cumplimiento al indicador y está sujeto a los procesos administrativos de programación por parte del SENA.



1.1.7 Indicador Parcial 1.7. Capacitación para los linieros sobre aspectos eléctricos en una entidad certificada al 100% del personal.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 10 Carta solicitud capacitación



Fuente: Emselca

1.2 OBJETIVO 2. ELABORAR E IMPLEMENTAR UN PLAN DE IDENTIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA.

1.2.1 Indicador Parcial 2.1. Diagnóstico de la situación actual que incluya el cálculo del % de pérdidas (técnicas y no técnicas)

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador se busca que Emselca, realice un diagnóstico sobre el estado actual de sus pérdidas técnicas y no técnicas, con el fin de que logre implementar una metodología que le permita reducir sus pérdidas técnicas y no técnicas.

Fórmula del indicador:

Documento y memorias de cálculo con conclusiones y recomendaciones.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, están orientados a mejorar la calidad del servicio, mejorar en la confiabilidad de la operación, mejorar en la atención al crecimiento de la Demanda y a disminuir el porcentaje de las discontinuidades en el servicio.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

"8 Análisis Perdidas de Energía.doc"

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento de este indicador Emselca remite un documento de análisis de las pérdidas de energía, donde se analiza que:

- Para el análisis se toma como referencia el mercado atendido en la cabecera municipal, debido a que en esta se cuenta con telemedida para la generación, así como con los soportes del sistema comercial en cuanto a facturación de usuarios.
- Se analizó el periodo de enero de 2021 a marzo de 2022.

De acuerdo con lo informado por la empresa, los valores que se observan en la Figura 12, muestran que el indicador de pérdidas tiene una clara tendencia a disminuir, lo cual se debe principalmente a: Cambio de los equipos de medida, acción asumida 100% con recursos de la empresa, revisión y cambio de las acometidas y conexiones de muchos de los usuarios, estos se encontraron conectados de manera directa a la red de baja

1.2.1 Indicador Parcial 2.1. Diagnóstico de la situación actual que incluya el cálculo del % de pérdidas (técnicas y no técnicas)

tensión, cambio de las cajas de los medidores, así como la instalación de los mismos en la fachada de los predios, de esta manera se reduce las no lecturas por encontrarse el medidor dentro del predio.

De la misma manera el operador manifiesta que para noviembre de 2022 la empresa instalará equipos de medición en baja tensión, para realizar dos labores: En primer lugar, lograr separar las pérdidas técnicas de las no técnicas y en segundo lugar para focalizar pérdidas o sectores con mayores índices de pérdidas por el no registro adecuado de la medida.

Teniendo en cuenta la resolución CREG 091 de 2007, el operador toma como horizonte o meta final la reducción de pérdidas hasta el 10%, situación a la que la empresa espera llegar luego de analizar los resultados a diciembre de 2022 y de esta manera revisar que acciones adicionales se pueden implementar para llegar a esta meta y en qué fecha pudiera ser realizable.

Se puede observar entonces que para el cumplimiento de este indicador la empresa remitió un documento de diagnóstico y las memorias de cálculo de los % de pérdida. Por lo anterior se concluye que el operador cumplió con la meta acordada en el indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

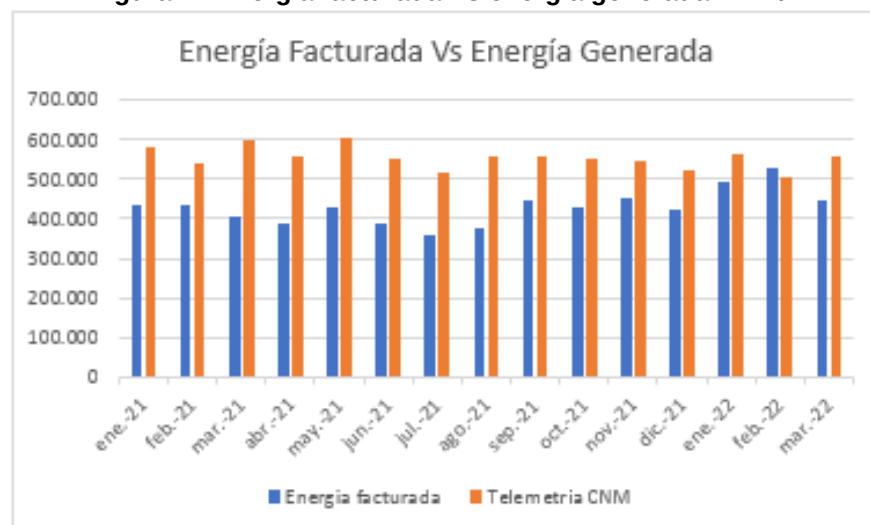
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 11 Energía facturada Vs energía generada – kW/h



Fuente: Emselca

1.2.1 Indicador Parcial 2.1. Diagnóstico de la situación actual que incluya el cálculo del % de pérdidas (técnicas y no técnicas)

Figura 12 Comportamiento indicador de pérdidas



Fuente: Emselca

1.2.2 Indicador Parcial 2.2. Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para zonas urbanas, rurales y barrios subnormales.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca defina acciones dentro de sus procesos de generación, que estén dirigidas principalmente a la reducción de costos de insumos de energía, optimización de los recursos energéticos y protección del medio ambiente.

Fórmula del indicador:

Proyecto Formulado y presentado ante fondos estatales.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, están orientados a obtener un ahorro importante de combustible en las plantas de generación de energía, lo cual implica menores costos y una disminución en el uso de combustibles fósiles, reduciendo el impacto ambiental.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

"9. MGA SEGUNDA FASE CONSTRUIR LA CENTRAL DE GENERACIÓN.pdf"

Análisis de la SSPD:

Emselca para el avance al cumplimiento del segundo periodo, remitió la formulación del proyecto ante el Departamento Nacional de Planeación-DNP, denominado: *"Ampliación de la cobertura energética mediante la interconexión de la cabecera municipal con la zona rural (Playona, Furutungo, Santa Cruz de Chugandí, San Francisco, Pescadito, Chidima, Tibirre y Titiza), en el municipio de Acandí, Chocó"*, identificado con ficha BPIN número 20211301012211.

El mencionado proyecto, tiene como objetivo principal incrementar la cobertura de la prestación del servicio de energía eléctrica en las zonas rurales del municipio de Acandí.

Como evidencia al cumplimiento del indicador, la empresa remite copia del proyecto en el cual es actor participante en la formulación.

1.2.2 Indicador Parcial 2.2. Formulación y presentación de proyecto de eficiencia energética ante fondos estatales, para zonas urbanas, rurales y barrios subnormales.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 13 Proyecto formulado ante el DNP



Identificación / Participantes

AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA ENERGÉTICA MEDIANTE LA INTERCONEXIÓN DE LA CABECERA MUNICIPAL CON LA ZONA RURAL (PLAYONA, PURUTUNGO, SANTA CRUZ DE CHUGANDÍ, SAN FRANCISCO, PESCADITO, CHIDIMA, TIBIRRE Y TITIZA), EN EL MUNICIPIO DE ACANDÍ, CHOCÓ

Impreso el 8/02/2022 12:58:24 p.m.

Identificación y análisis de participantes

01 - Identificación de los participantes

Participante	Contribución o Gestión
Actor: Nacional Entidad: Ministerio De Minas Y Energía - Gestión General Posición: Cooperante Intereses o Expectativas: Garantizar el servicio de energía en todas las Zonas No Interconectadas del territorio nacional.	Técnica. Prestar asistencia técnica para la estructuración del proyecto.
Actor: Municipal Entidad: Acandí - Chocó Posición: Cooperante Intereses o Expectativas: Mejorar la calidad de vida mediante la prestación del servicio de energía.	Técnica y financiera. Es el encargado de la formulación del proyecto y gestión de los recursos.
Actor: Otro Entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACANDÍ S.A E.S.P. - Emselca S.A E.S.P Posición: Cooperante Intereses o Expectativas: Mejorar la prestación del servicio de energía en el municipio de Acandí.	Técnica y financiera. Como operador de red emite Aval Técnico y Financiero del proyecto y es el encargado de la administración, operación mantenimiento y reposición del mismo.
Actor: Otro Entidad: Comunidad Posición: Beneficiario Intereses o Expectativas: Mejorar la actividad económica y productiva y en general la calidad de vida.	Acompañamiento y vigilancia durante la ejecución del proyecto.

02 - Análisis de los participantes

El Ministerio de Minas y Energía, como cooperante presta asistencia técnica en la estructuración del proyecto a la administración municipal de Acandí, quien es la encargada de formular el proyecto y gestionar los recursos para su ejecución y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población Acandíera.

Tal como se identifica a través del Plan de Desarrollo de la entidad territorial, atendiendo a los requerimientos hechos por las comunidades durante su elaboración, se requiere avanzar hacia una mejor prestación del servicio de energía.

Emselca S.A E.S.P, como operador de red emite Aval Técnico y Financiero del proyecto y es el encargado de la administración, operación mantenimiento y reposición del mismo.

El Operador de Red o entidad prestadora del servicio de energía en común acuerdo con las entidades territoriales se comprometen a garantizar la operación y sostenibilidad del servicio así mismo, la comunidad se encargará del acompañamiento y vigilancia durante la ejecución del proyecto.

Fuente: Emselca

1.2.3 Indicador Parcial 2.3. Diagnóstico de clientes con instalación de medida, del universo de usuarios.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, busca que se Emselca elabore el diagnóstico de la situación actual de los clientes que cuentan con instalación de medición individual, así como la identificación de las debilidades y oportunidades que se encuentren en dicho diagnóstico, para la elaboración de un plan de instalación de medidores encaminado a la reducción de pérdidas de energía.

Fórmula del indicador:

Informe y bases de datos de usuarios con medida.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

El diagnóstico de los clientes que cuentan con medición individual, permitirá a la empresa conocer el estado de sus pérdidas de energía, para que posteriormente, pueda implementar estrategias encaminadas a la reducción de los porcentajes de las pérdidas de energía calculadas.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"10. Catastro de usuarios de Emselca."

Análisis de la SSPD:

Emselca en cumplimiento del indicador 2.3 para el segundo periodo, remitió un archivo de Excel que contiene la siguiente información: código poste, código trafo, Potencia trafo kVA, código usuario, número de medidor, foto, ruta, ubicación, dirección, nombre del suscriptor, celular, observaciones, fecha de instalación de medida, sin embargo, no remite el diagnostico establecido dentro del indicador, por lo cual incumple con la meta acordada.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Archivo Excel "10. Catastro de usuarios de Emselca.xlsx"

1.3 OBJETIVO 3. ELABORAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN ORGANIZAR LA INFORMACIÓN PARA UNA ADECUADA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA.

1.3.1 Indicador Parcial 3.1. Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, busca que Emselca elabore el procedimiento de medición e instalación de medidores, para su posterior implementación, de manera que se cumpla con el 100% de medición individual en los usuarios de la cabecera municipal.

Fórmula del indicador:

Documentos elaborados aprobados por gerencia

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

El beneficio esperado de dicho indicador, es el de permitir a los usuarios del mercado de Emselca, que se les mida sus consumos de manera correcta y que la lectura se realice de acuerdo a los valores arrojados por el medidor y no de forma estimada.

Información utilizada para el seguimiento:

“11 INSTRUCTIVO INSTALACIÓN DE MEDIDOR MOFOFÁSICO.docx”, “PGA EMSELCA SA ESP 11 PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.pdf”

Análisis de la SSPD:

En cumplimiento del indicador, Emselca remitió los documentos *“INSTRUCTIVO INSTALACIÓN DE MEDIDOR MOFOFÁSICO.docx”, “PGA EMSELCA SA ESP 11 PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.pdf”*, en estos documentos se encuentra el procedimiento de instalación de medidores de conexión monofásico para nuevos servicios y su respectivo flujograma, así como el procedimiento para el análisis de las desviaciones significativas. Con la información elaborada, EMSELCA da cumplimiento a la meta establecida para este indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.3.1 Indicador Parcial 3.1. Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 14 Procedimiento de medición e instalación de medidores



INSTRUCTIVO INSTALACIÓN DE MEDIDOR MONOFÁSICO

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES			
NIVEL DE REVISIÓN	PÁGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

1. OBJETIVO.

Instalar medidores de conexión monofásicos, para conexiones de nuevo servicio. Los cuales garantizarán el correcto registro de la energía consumida por el predio, cumpliendo con el plan de NORMALIZACIÓN para la disminución de pérdidas de energía.

2. PROCEDIMIENTO

ID	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1.	Realizar ubicación del predio y verificar la información del cliente.	Técnico Electricista	Confrontar el número del medidor de la orden con el existente en el domicilio.
2.	Seleccionar el medidor a instalar, revisar sus condiciones mecánicas para evitar errores de medida o perturbaciones por problemas en el transporte.	Técnico Electricista	Verificar las condiciones del medidor
3.	Instalar caja para medidor monofásico de manera firme y segura en la pared o estructura mediante chazos plásticos y tornillos galosos. Se debe	Técnico Electricista	La fijación de la caja del medidor. Hacer prueba de soporte y posición (desviación máxima $\pm 3^\circ$)

Fuente: Emselca

1.3.1 Indicador Parcial 3.1. Elaborar procedimiento de medición, instalación de medidores o definición del sistema de medida.

Figura 15 Flujograma del procedimiento

EMSELCA S.A. E.S.P.

E7. FLUJOGRAMA



EMSELCA S.A. E.S.P.



Gráfico No.1

Fuente: Emselca

1.3.2 Indicador Parcial 3.2. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, busca que Emselca elabore el procedimiento de facturación y recaudo, para su posterior implementación, estableciendo periodos claros y definidos que permitan realizar gestiones encaminadas a la recuperación de cartera.

Fórmula del indicador:

Documentos elaborados aprobados por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios con el cumplimiento del indicador, se estiman en la posibilidad de realizar un cierre de periodo de facturación más preciso frente a la generación, recaudo y cierre de caja y que adicionalmente se pueda facturar a los usuarios el mes inmediatamente siguiente a sus consumos de energía.

Información utilizada para el seguimiento:

"12 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN.docx"

Análisis de la SSPD:

Emselca para dar avance a este indicador envía el documento *"12 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN.docx"*, el cual contiene el procedimiento de facturación y la estandarización de las actividades necesarias para una facturación en línea, de acuerdo con la regulación que garantice un cobro oportuno.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.3.2 Indicador Parcial 3.2. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 16 Procedimiento de facturación



CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES			
NIVEL DE REVISIÓN	PÁGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

1. OBJETIVOS.

Estructurar e identificar las actividades tendientes a garantizar la facturación del servicio de Energía a los usuarios y/o suscriptores, según la normatividad vigente, a través de un método de lectura, análisis, validación y emisión confiable, que aseguran un cobro oportuno, convirtiéndose en la base para mantener un flujo de caja óptimo para la Organización.

2. ALCANCE.

El presente documento aplica desde la elaboración de la agenda de facturación, cronograma de toma de lectura y revisión de matrícula, de cada uno de los usuarios adscritos de acuerdo a lo encontrado en campo, hasta el reparto de la factura.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

CCU: Contrato de Condiciones Uniformes

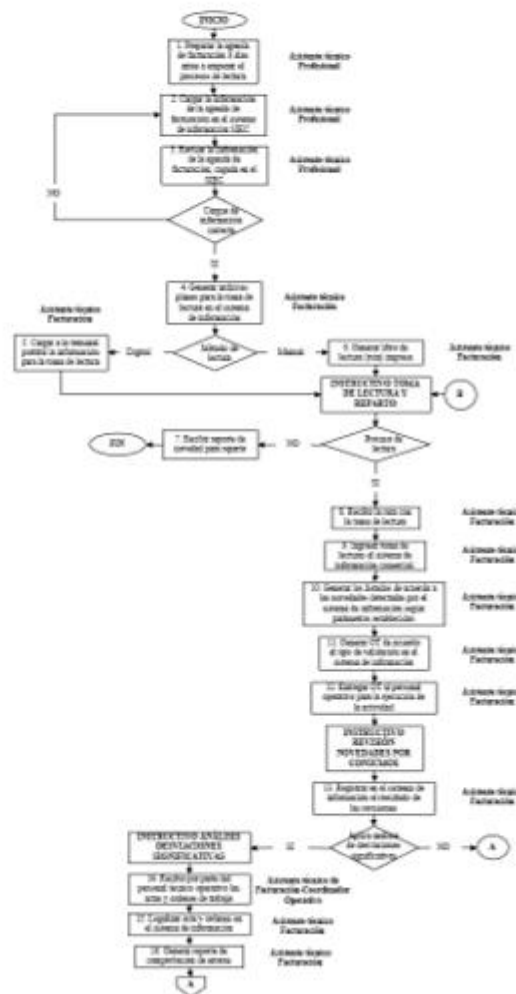
DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones, en los consumos comparados con los promedios de los últimos seis (6) periodos, dado que la facturación de Emselca S.A. E.S.P. es mensual, presenten un incremento o disminución superior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes.

1.3.2 Indicador Parcial 3.2. Elaboración del procedimiento de facturación y recaudo.

Figura 17 Flujograma del procedimiento

EMSELCA S.A. E.S.P.

8. FLUJOGRAMA



Fuente: Emselca

1.3.3 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador, busca que se Emselca elabore el diagnóstico de la situación actual de la cartera que presentan los usuarios con la empresa, así como la identificación de las debilidades y oportunidades que se encuentren en dicho diagnóstico, para la elaboración de un plan de recuperación de cartera en el que se establezcan los procedimientos y políticas.

Fórmula del indicador:

Elaboración del diagnóstico del estado y clasificación de cartera aprobado por gerencia.
Elaboración del procedimiento de recuperación de cartera aprobado por gerencia.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
2	50%	NO CUMPLE

Beneficios.

El diagnóstico, procedimientos y políticas de recuperación de cartera permitirán a los usuarios conocer sus estados de cuenta con la empresa y a partir de la definición del plan de recuperación que se elabore, acordar planes de pago que permitan ponerse al día con obligaciones vencidas para acceder al servicio de energía de manera eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

“PGA EMSELCA SA ESP 13 PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CARTERA.docx”

Análisis de la SSPD:

Para el cumplimiento de este indicador, Emselca remitió el documento que contiene el procedimiento antes mencionado cuyo objetivo es determinar los pasos para la recuperación de cartera de los usuarios que se encuentran en mora, poniendo a disposición diferentes alternativas de pago, como también determinando diferentes medios persuasivos y administrados para una recuperación de cartera efectiva.

Además del procedimiento solicitado, el operador remite las certificaciones de los cobros persuasivos que se han realizado por medio radial “**EMISORA COMUNITARIA, EDUCATIVA Y CULTURAL CARIBE STEREO 95.5 FM**”, durante los periodos de emisión: 9 al 20 de mayo de 2022 y 16 al 20 de junio de 2022, lo anterior, como evidencia al cumplimiento del indicador. A pesar de la entrega del procedimiento de recuperación de cartera y de la gestión realizada para recuperación de la misma, el operador no remite el diagnóstico del estado de la cartera, razón por la cual no cumple con la meta del indicador.

1.3.3 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 18 Procedimiento recuperación de cartera



PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CARTERA

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES			
NIVEL DE REVISIÓN	PÁGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA

1. OBJETIVO.

Determinar los pasos para gestionar la recuperación de cartera de aquellos usuarios que se encuentran en mora, mediante mecanismos de persuasión y de procedimientos administrativos.

2. ALCANCE.

Aplica desde el análisis de datos para gestión de cartera hasta el seguimiento a las actividades administrativas y operativas para la recuperación de la misma.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

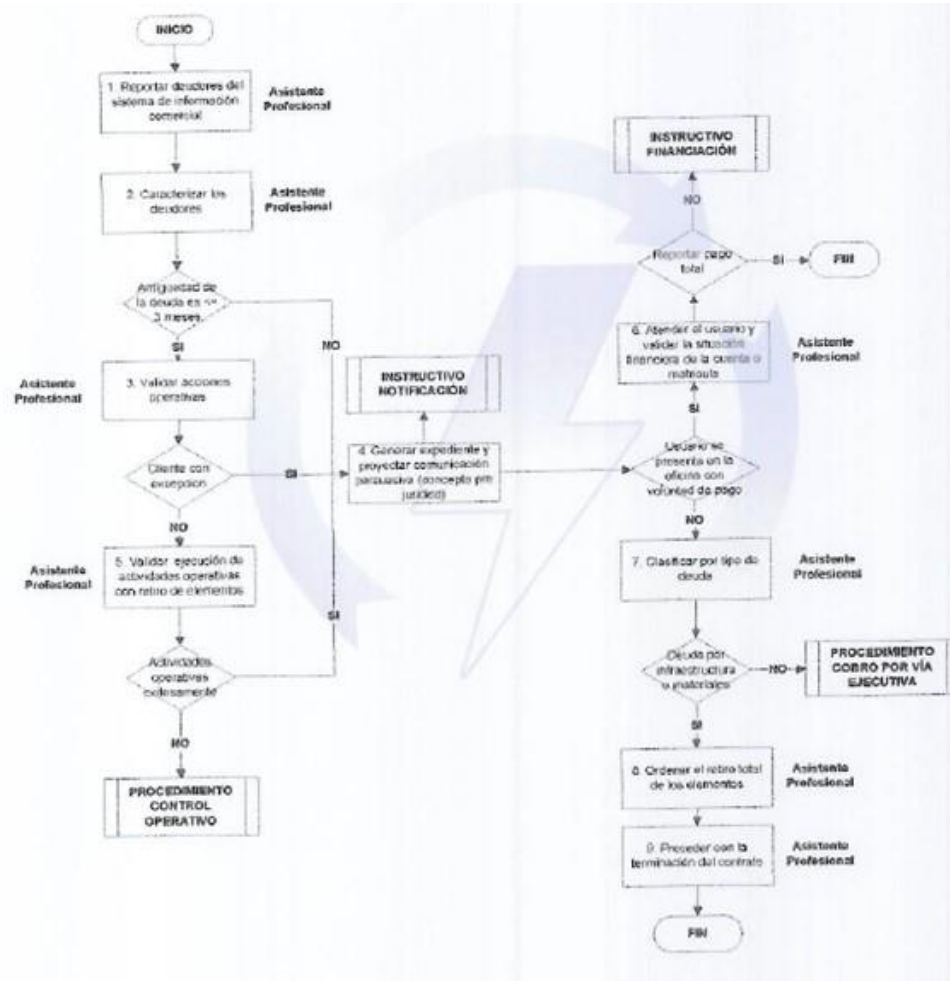
CARTERA: Cuentas que representan derechos a favor de la Empresa, originados en desarrollo de su función y de otras actividades, así como también los rendimientos que generen.

CLASE DE USO: Es el uso que se le da al servicio de energía en un predio, dependiendo del tipo de usuario.

CLASE DE USO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivencia de las personas.

1.3.3 Indicador Parcial 3.3. Elaboración del diagnóstico, procedimiento y políticas de recuperación de cartera.

Figura 19 Flujograma del procedimiento



Fuente: Emselca

1.4 OBJETIVO 4. MEJORAR CANALES DE COMUNICACIÓN PARA UNA EFICIENTE ATENCIÓN AL USUARIO.

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Creación de página web.

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca implemente su página web con el objetivo de tener una interacción entre el usuario y Emselca que permita optimizar los canales de comunicación para mejorar la atención al cliente.

Fórmula del indicador:

Implementación de página web.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se traducen en un mejor acercamiento con el usuario además de fortalecer los canales de comunicación.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“15. Informe página web.docx”

Análisis de la SSPD:

Emselca en el seguimiento del programa de gestión para el segundo periodo trimestral, remitió como evidencia el enlace web: www.emselca.com, el cual redirecciona a la página web de la empresa que se encuentra en funcionamiento. En la página web de Emselca, se puede evidenciar la información de la empresa, noticias del sector energético que son de interés para toda la comunidad y además permite realizar el ingreso de datos para establecer contacto con los usuarios. Así mismo, la empresa envía el documento “INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA”, con el cual da cumplimiento a lo acordado en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Creación de página web.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 20 Informe de implementación página web



INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA

La empresa Emselca S.A. E.S.P. en su compromiso social y bajo los lineamientos de una política digital y con el objetivo de establecer y fortalecer una relación entre usuario _empresa a través del uso y aprovechamientos de las nuevas plataformas digitales, innovación que permite que los usuarios del servicio de energía tengan un medio eficiente para resolver las diferentes problemáticas que se suscitan en la prestación del servicio.

En ese orden de ideas EMSELCA S.A.E.S.P, atendiendo la necesidad digital el día 10 de marzo de 2022 suscribió un contrato XTC que tiene como objeto el Desarrollo e Implementación de un Sitio web profesional para la empresa de servicios públicos de Acandí bajo los siguientes lineamientos:



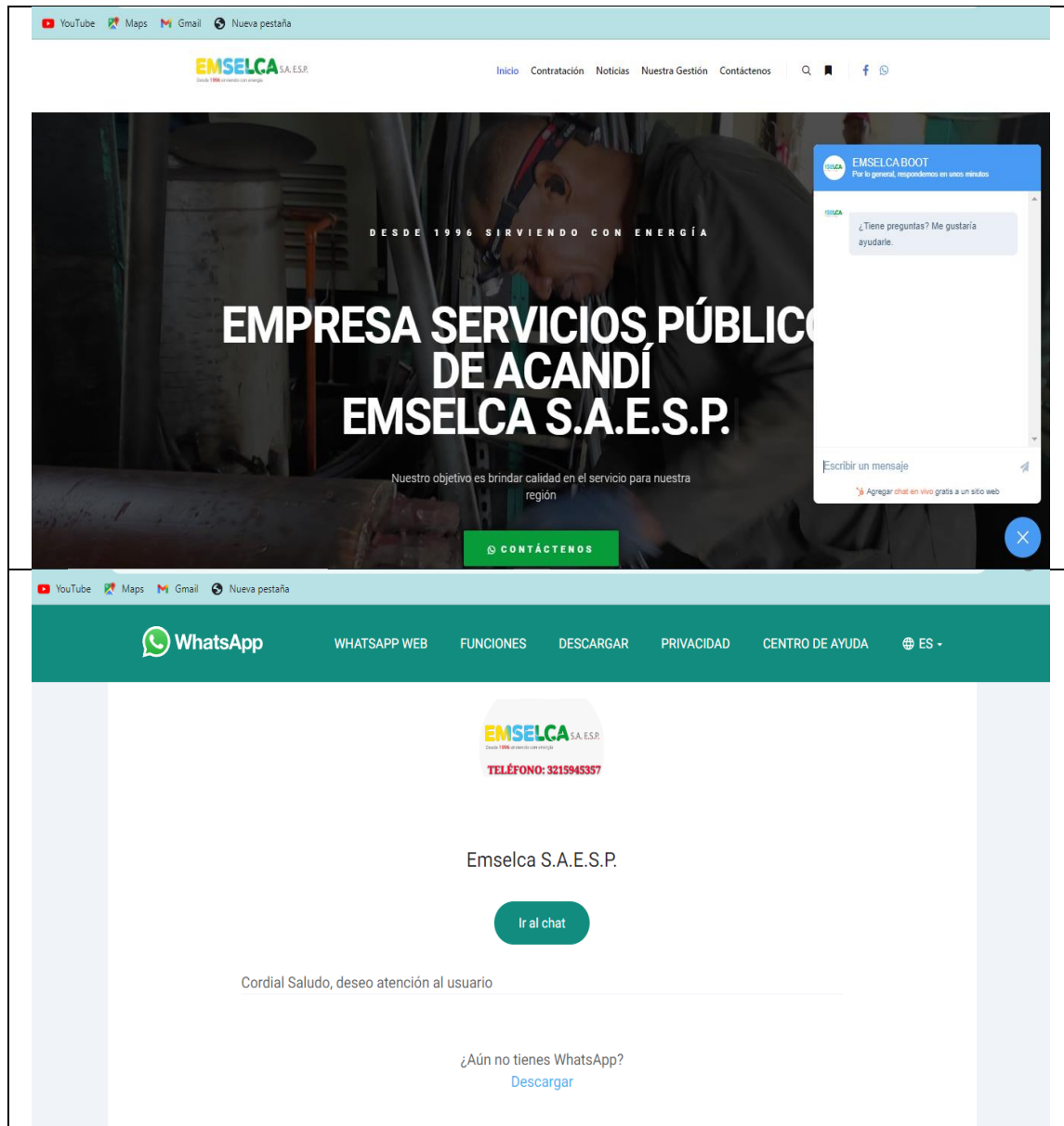
CONTRATANTE	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACANDÍ S.A. E.S.P.
NET	818002783-9
CONTRATISTA	SOLUCIONES INFORMÁTICAS DEL PÍSCPO XTC
NET	90406774
OBJETO	DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SITIO WEB PROFESIONAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACANDÍ.
VALOR	6040 MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS IVA incluido (6.040.000.000 IVA incluido)
PLAZO DE EJECUCIÓN	TRICENTA (30) DIAS
VIGENCIA	2022
LUGAR Y FECHA	ACANDÍ 30 DE MARZO DE 2022
NRO	4

La página web quedará ubicado en la dirección Electrónica "www.emselca.com" (url definida por el contratante), el cual consistirá en un sitio de Páginas programadas entorno al gestor de contenido Wordpress, además de utilizar recursos de tecnología de vanguardia web, de las cuales la primera será el inicio, con la información principal y enlaces a las demás páginas desde un menú, landingpage especializadas en sus diferentes líneas de servicio, dando la opción de contacto directo vía WhatsApp y formulario de registros en línea. Blog de actualidad, mapa de geolocalización utilizando el servicio de google, identidad de marca, sesión de noticias de interés.

Fuente: Emselca

1.4.1 Indicador Parcial 4.1. Creación de página web.

Figura 21 Página web en funcionamiento



Fuente: Emselca

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Implementar sistema de Pqrs vía (web, móvil, Whatsapp, sms).

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca implemente el sistema de página web con el objetivo de tener una interacción entre el usuario y Emselca que permitan optimizar los canales de comunicación para mejorar la atención al cliente.

Fórmula del indicador:

Implementación de sistema de atención Pqrs por medios electrónicos.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se traducen en un mejor acercamiento con el usuario además de fortalecer los canales de comunicación.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"15. Informe página web.doc."

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del segundo periodo, remitió un enlace www.emselca.com. En la página web de Emselca, el usuario tiene un medio para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, mediante el diligenciamiento de información con el objetivo de que el operador le dé el trámite respectivo, así mismo cuenta acceso a la red social Facebook como una alternativa de interacción, atendiendo a las nuevas tendencias sociales, de la misma manera el usuario puede comunicarse por Whatsapp como un medio adicional para mejorar los canales de comunicación y que sus solicitudes sean atendidas.

Así mismo, la empresa envía el documento "INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA", con el cual da cumplimiento a lo acordado en la meta del indicador.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Implementar sistema de Pqrs vía (web, móvil, Whatsapp, sms).

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 22 Informe de implementación sistema atención Pqrs



En términos contractuales el contratista termino al 100% sus obligaciones con la entrega de la implementación de la página web www.emselca.com, con las especificaciones acordadas en el contrato adjunto a este informe:



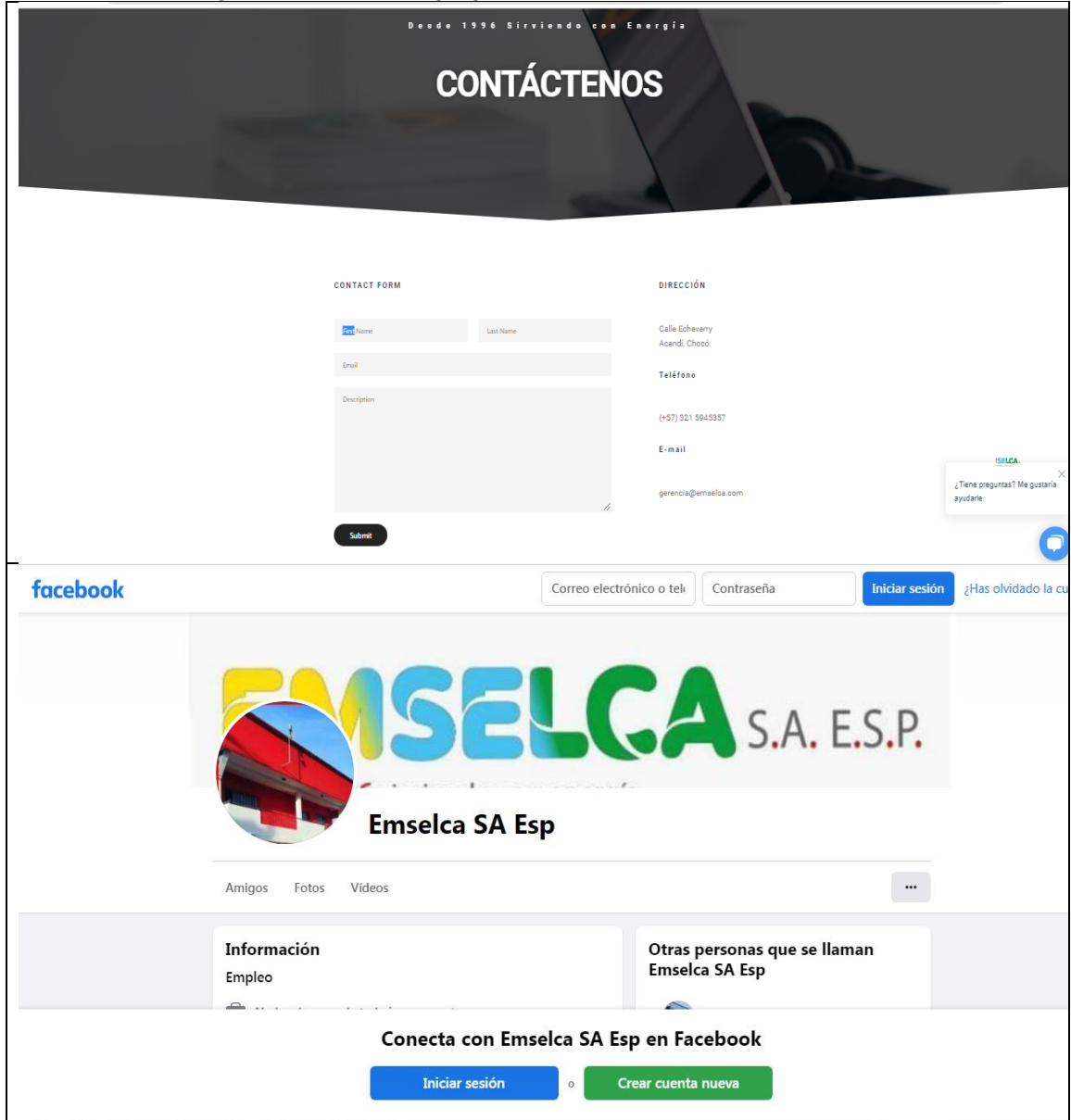
Para la empresa es importante tener conocimiento de las inquietudes, quejas, peticiones, reclamos de los usuarios, para darle el tramite respectivo en la oportunidad legal, por lo tanto se habilitó diferentes medios tecnológicos o enlaces, que estén al alcance y manejo del usuario, además que también tenga a la mano información sobre los diferentes procedimientos que se realizan en la empresa para garantizar la prestación del servicio.



Fuente: Emselca

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Implementar sistema de Pqrs vía (web, móvil, Whatsapp, sms).

Figura 23 Sistema Pqrs por medios electrónicos habilitado



The image displays a screenshot of the Emselca website and its Facebook page. The top section of the website features a dark banner with the text "CONTÁCTENOS" and "Desde 1996 Sirviendo con Energía". Below this is a contact form titled "CONTACT FORM" with fields for "First Name", "Last Name", "Email", and "Description". To the right of the form is a "DIRECCIÓN" section with the address "Calle Echeverry Acandí, Chocó", a "Teléfono" number "(+57) 321 5943357", and an "E-mail" address "gerencia@emselca.com". A "Submit" button is located at the bottom of the form. Below the contact form is a Facebook page for "Emselca SA Esp". The Facebook page includes a profile picture, a cover photo, and a post area. At the bottom of the Facebook page, there is a section titled "Conecta con Emselca SA Esp en Facebook" with buttons for "Iniciar sesión" and "Crear cuenta nueva".

1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Implementar sistema de Pqrs vía (web, móvil, Whatsapp, sms).



Fuente: Emselca

1.4.3 **Indicador Parcial 4.3. Actualización del Contrato de condiciones uniformes.**

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca actualice el contrato de condiciones uniformes, acorde con las condiciones actuales del mercado y las características propias del servicio prestado por Emselca.

Fórmula del indicador:

Informe de actualización.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	100%	CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en la actualización de las reglas que rigen la relación contractual, recogiendo la experiencia previa y asegurando los niveles de calidad esperados.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“PGA EMSELCA SA ESP 16 Actualizacion Contrato de Condiciones Uniformes.pdf”

Análisis de la SSPD:

En el seguimiento al cumplimiento del indicador para el segundo periodo trimestral, el operador remitió el documento “PGA EMSELCA SA ESP 16 Actualizacion Contrato de Condiciones Uniformes.pdf”, en el cual se evidencian modificaciones al contrato de condiciones uniformes-CCU que inicialmente la empresa había presentado a la Superintendencia, dichos cambios fueron realizados respecto de su estructura en las cláusulas 5, 6, 8, 11, 33, 34, 35, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47 y 48, Cabe resaltar que estas modificaciones tienen como sustento una mejor comprensión del CCU para el usuario, y se encuentra ajustado a la normatividad vigente.

El documento enviado por la Emselca, cumple con lo acordado en la meta del indicador, pues se atiende a los requisitos que debe contemplar un contrato de condiciones uniformes, de igual manera, en el documento remitido por la empresa se exponen los motivos por los cuales se actualiza el CCU.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

1.4.3 Indicador Parcial 4.3. Actualización del Contrato de condiciones uniformes.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 24 Contrato de condiciones uniformes actualizado



COMPARATIVO Y/O NOVEDADES DEL CONTRATO ACTUAL DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA Emselca, CON EL CONTRATO ANTERIOR.

Como primero es importante manifestar, que el actual contrato de condiciones uniformes frente al anterior se diferencia en su estructura, ya que el contrato que hoy está vigente facilita a los usuarios a un mejor entendimiento de él, para así darle una mejor interpretación y análisis a las cláusulas que lo rigen, además fue actualizado acorde al contexto.

Conforme a lo anterior se realiza una relación de las cláusulas que rigen en la actualidad, que no se encontraban en el anterior contrato de condiciones uniformes de la siguiente manera:

CLÁUSULA .5- EXCLUSIVIDAD EN LA DESTINACIÓN DEL SERVICIO: El servicio de energía eléctrica suministrado por la EMPRESA a los USUARIOS tiene la destinación exclusiva que se le adjudique en el momento de la solicitud si es residencial o no residencial.

CLÁUSULA 6.- SOLIDARIDAD El propietario o poseedor del inmueble, el SUScriptor y/o los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones, deberes y derechos en el contrato de servicios públicos, de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Entre las partes del contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica se presentará el cumplimiento de la solidaridad en los siguientes eventos:

1. Cuando se produce la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en la Ley 820 de 2003 y en el numeral 4 de esta cláusula. En ese sentido, el propietario de un inmueble destinado a vivienda urbana deja de ser responsable solidario, cuando su arrendatario otorga las garantías necesarias a favor de la EMPRESA prestadora para asegurar el pago de las obligaciones por servicios públicos. Como consecuencia, el arrendatario es el

Vigilado
Superservicios



Fuente Emselca

1.4.4 **Indicador Parcial 4.4. Socialización de contrato de condiciones uniformes.**

Objetivo del Indicador:

Por medio de este indicador, se busca que Emselca realice la socialización del contrato de condiciones uniformes, acorde con las actualizaciones y/o modificaciones realizadas por Emselca.

Fórmula del indicador:

Campañas de socialización realizadas/ Campañas proyectadas x 100.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	NA	NA

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se centran en la actualización de las reglas que rigen la relación contractual, recogiendo la experiencia previa y asegurando los niveles de calidad esperados.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“17.PGA Emselca SA ESP 10 y 17 OFICIO SOLICITUD ALCALDIA MUNICIPAL ACANDI”

Análisis de la SSPD:

Para dar cumplimiento al seguimiento del indicador durante este periodo, el operador envió oficio No. 2022-59 de junio 19 de 2022 remitido a la alcaldía municipal de Acandí, en el cual solicita apoyo y acompañamiento para llevar a cabo la socialización del contrato de condiciones uniformes, así como el acompañamiento para realizar el diagnóstico de los clientes con instalación de medida, lo anterior, con el fin de articular acciones interinstitucionales que permitan beneficiar a la comunidad.

El operador manifiesta que existen problemas de orden público en la zona y por lo tanto es importante que el acampamiento se realice con funcionarios de la alcaldía municipal que realicen labores sociales en el municipio.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Oficio No. 2022-59 de junio 19 de 2022 Emselca.

1.4.5 **Indicador Parcial 4.5. Capacitación funcionarios atención al cliente.**

Objetivo del Indicador:

El objetivo de este indicador está relacionado con la capacitación de los funcionarios que tienen contacto con los clientes, para mejorar el servicio y atención al usuario, así como la experiencia de servicio que se percibe por los clientes.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{funcionarios AT capacitados}}{\text{Total Funcionario ATC}} * 100\%$$

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	NA	NA

Beneficios.

Los usuarios tendrán una mejor experiencia de atención al cliente, encontrando respuestas oportunas y de calidad, ante las diferentes peticiones, quejas y reclamos presentados ante Emselca, disminuyendo el porcentaje de quejas no atendidas o atendidas de manera inoportuna.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:
"Plan de capacitación.pdf"

Análisis de la SSPD:

Emselca en el avance al cumplimiento del segundo periodo, remitió trazabilidad de las comunicaciones realizadas por medio de correo electrónico, para evidenciar la gestión realizada con la Subdirección del Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada de la regional del SENA Antioquia, a quienes mediante oficio No. 2022-49 de fecha 16 de mayo de 2022, se les solicita el acompañamiento en el proceso de capacitación que se requiere para el cumplimiento del PGA acordado con Superservicios. Como soporte de la información, envía pantallazos del intercambio de correos como evidencia de la gestión realizada.

A la fecha de elaboración del presente informe, el operador no ha recibido la respuesta a la solicitud de capacitación para el cumplimiento al indicador y está sujeto a los procesos administrativos de programación por parte del SENA.

1.4.5 Indicador Parcial 4.5. Capacitación funcionarios atención al cliente.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Figura 25 Carta solicitud capacitación



Fuente: Emselca

1.4.6 Indicador Parcial 4.6. Crear Archivo multimedia y de difusión para explicar a los usuarios los procesos de la empresa.

Objetivo del Indicador:

Este indicador busca que Emselca, cree un archivo multimedia con el objetivo de tener una interacción entre el usuario y la empresa, que permita optimizar los canales de comunicación para mejorar la atención al cliente.

Fórmula del indicador:

Archivo multimedia implementado.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
1	0%	NO CUMPLE

Beneficios.

Los beneficios estimados con el cumplimiento del indicador, se traducen en un mejor acercamiento con el usuario además de fortalecer los canales de comunicación.

Información utilizada para el seguimiento:

El informe de seguimiento remitido por el prestador:

“15. Informe página web.docx”

Análisis de la SSPD:

Emselca en el seguimiento del programa de gestión para el segundo periodo trimestral, remitió como evidencia el enlace web: www.emselca.com, el cual redirecciona a la página web de la empresa que se encuentra en funcionamiento. En la página web de Emselca, se puede evidenciar la información de la empresa, noticias del sector energético que son de interés para toda la comunidad y además permite realizar el ingreso de datos para establecer contacto con los usuarios.

Sin embargo, Emselca no remite ninguna evidencia sobre la creación de un archivo multimedia dirigido a los usuarios y en el cual se den a conocer algunos procesos internos que adelanta la empresa.

1.4.6 Indicador Parcial 4.6. Crear Archivo multimedia y de difusión para explicar a los usuarios los procesos de la empresa.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

La empresa no remite evidencia par el cumplimiento del indicador.