

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte, **NATASHA AVENDAÑO GARCIA**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 43.200.281 de Medellín, en calidad de Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante "Superservicios" o "SSPD"), y por la otra, **BLANCA LILIANA RUIZ ARROYAVE**, identificado con cédula de ciudadanía No. 43.522.355 en calidad de Representante Legal de la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (en adelante "CARIBEMAR"), con NIT 901380949, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión.

ANTECEDENTES

La Superservicios, en cumplimiento de sus funciones, en el año 2016 realizó el análisis financiero, técnico y administrativo de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., arrojando resultados deficitarios, deterioro de los indicadores operativos y una situación de iliquidez que evidenciaron un alto riesgo de poder cumplir con la continua y eficiente prestación del servicio de energía eléctrica de la Costa Caribe.

Por las razones anteriormente expuestas, la Superservicios en cumplimiento de las funciones asignadas por la ley ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, notificada personalmente el 15 de noviembre de 2016.

Vencidos los términos legales para determinar los fines de la toma de posesión, los cuales pueden ser para administrar o liquidar una empresa de acuerdo con los artículos 60 y 121 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios determinó a través de la Resolución No. SSPD 20171000005985 del 14 de marzo de 2017, que la toma de posesión de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., tendría fines liquidatorios, disponiendo una etapa de administración temporal, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio.

Adicionalmente, como parte de la estructuración del esquema de solución que garantice en el largo plazo la eficiente prestación del servicio de energía a los habitantes de la región Caribe, el agente especial a cargo de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., realizó la contratación de la Financiera de Desarrollo Nacional, con el fin de apoyar la definición, estructuración e implementación de la solución que resultara más adecuada para lograr la continuidad del servicio público prestado, teniendo en cuenta la protección de los derechos de los usuarios y de los acreedores.

En ejecución del contrato mencionado se conformó por parte de la Financiera de Desarrollo Nacional S.A. un equipo de Asesores Externos, quienes realizaron los análisis y estudios del caso

para la presentación de un informe de recomendaciones, en donde se plantearon alternativas para la solución empresarial.

Con base en lo anterior, el día 3 de abril de 2019, la Agente Especial de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. expidió el Reglamento del proceso que tenía por objeto establecer los términos y condiciones para la vinculación de uno o más inversionistas-operadores para el sistema de distribución y comercialización de energía eléctrica en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre, mediante la enajenación de las Acciones de CARIBESOL y/o las Acciones de CARIBEMAR (la "Transacción Propuesta")¹.

El plan presentado contempló la división de la operación de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en dos grandes zonas de prestación; Sector Norte: La Guajira, Magdalena y Atlántico; y Sector Sur: Bolívar, Sucre, Córdoba, y Cesar.

El operador CARIBEMAR, en calidad de adjudicatario debe reconocer y asumir principalmente las siguientes obligaciones en los términos del contrato de compraventa de acciones de CARIBEMAR de fecha 30 de marzo de 2020:

- Ejecutar, por lo menos, el Plan de Inversiones Mínimo² que corresponda a CARIBEMAR, el cual es requerido para garantizar la adecuada prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en la región Caribe.
- Presentar garantías de compra de energía a más tardar en la fecha de cierre del proceso.
- Durante tres años, posteriores a la fecha de cierre del proceso, no transferir, directa o indirectamente, todo o parte del Negocio de CARIBEMAR, los Activos, Pasivos Incluidos o Contratos Incluidos, ni Transferir, total o parcialmente, la Acciones, ni dar por terminado, ceder, o permitir la terminación o cesión del contrato celebrado con el Tercero Operador Idóneo, ni efectuar ningún cambio respecto de los Miembros de la empresa CARIBEMAR

Por lo anterior, en el proceso se consideró la importancia de establecer requisitos que garanticen que, quienes participen, cuenten con la solidez financiera requerida para asumir las inversiones que demanda la región para contar con un servicio de energía eléctrica de calidad, así como la idoneidad para una adecuada operación, teniendo en cuenta la dimensión y condiciones del mercado. Igualmente, el mismo Reglamento previó la necesidad de suscribir con la SSPD un programa de gestión con el cual se establece el plan de seguimiento que hará la entidad de control respecto del cumplimiento del Plan de Inversiones Mínimo y otros aspectos asociados a la mejora en la prestación del servicio.

Por otra parte, mediante la Ley 1955 de 2019, se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el cual incluye la Subsección 7 denominada "*Equidad para la eficiente prestación del servicio público de energía en el Caribe*", a través de la cual se autorizó al Gobierno Nacional a adoptar medidas excepcionales con el fin de asegurar la prestación eficiente y sostenible del servicio público de distribución y comercialización de electricidad en la Costa Caribe del país, en desarrollo del artículo 365 de la Constitución Política.

¹ El cual puede ser consultado en la página web de Electricaribe S.A. E.S.P., en el link www.electricaribe.co/solucion-estructural

² Hace referencia al monto de inversión.

En virtud de lo anterior, se estableció en el artículo 318 de la Ley 1955 de 2019, un régimen transitorio especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio, el cual dispone:

“Con el fin de asegurar la prestación eficiente y sostenible del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la Costa Caribe, teniendo en cuenta el estado de Electricaribe S.A. E.S.P. al momento de su Intervención, autorícese al Gobierno nacional para establecer un régimen transitorio especial en materia tarifaria para las actividades de distribución y comercialización del actual mercado de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. o las empresas derivadas de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. que se constituyan en el marco del proceso de toma de posesión de esta sociedad para las regiones en las se preste el servicio público”.

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de desarrollo 2018 - 2022, el Ministerio de Minas y Energía expide el Decreto 1645³ del 10 de septiembre de 2019, en donde establece la obligación de acordar un programa de gestión con Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. y/o con cualquier sociedad que se constituya en el marco de una solución empresarial que se adopte para garantizar la prestación del servicio público de energía en la región Caribe, con el fin de establecer la posibilidad de adelantar auditorias especiales, en particular, respecto del cumplimiento de las obligaciones de inversión, mejora de calidad del servicio y reducción de pérdidas de energía que le corresponden al operador.

Ahora bien, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos establecidos, el día 20 de marzo de 2020, Electricaribe realizó la subasta respectiva en la que EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. resultó Adjudicatario de conformidad con el Reglamento y las Reglas del Mecanismo de Adjudicación, del segmento denominado CaribeMar, el cual corresponde a la zona sur de la Costa Atlántica, constituida por los departamentos de Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas del Angel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira. El 30 de marzo de 2020 tuvo lugar la suscripción de los contratos de adquisición de las acciones y activos de Electricaribe S.A. E.S.P., a la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., para el segmento antes mencionado.

En este contexto, cabe resaltar que, con el fin de dar continuidad a los planes de inversión de la compañía, los montos exigidos al operador CARIBEMAR corresponden a una cifra estimada de \$3.79 billones – Moneda corriente – en infraestructura, para un horizonte de cinco (5) años. Cabe precisar, que los contratos de adquisición de acciones suscritos entre ELECTRICARIBE con CARIBEMAR obligan a este último a constituir unas garantías del plan de inversiones mínimo, mediante las cuales se asegura que cumplirán con las inversiones requeridas en los términos del contrato de compraventa de acciones de CARIBEMAR de fecha 30 de marzo de 2020.

MARCO JURÍDICO

³ “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, respecto de la adopción de un régimen transitorio especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la Costa Caribe”

El artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Por su parte, el artículo 370 ibídem, dispone que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

A su vez, el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 dispone:

“El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365, a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: (...) 2.4 Prestación continua e ininterrumpida”

En línea con lo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 142 de 1994, el Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Igualmente, el parágrafo del artículo 52 de la misma ley se señala que:

“Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)”

La misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta y en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión cuando se amenace en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

De acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas donde se amenace la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

La suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la prestación del servicio.

Adicionalmente, mediante el Decreto 1645 del 10 de septiembre de 2019, expedido por el Ministerio de Minas y Energía, *"Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, respecto de la adopción de un régimen transitorio especial para asegurar la sostenibilidad de la prestación eficiente del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la Costa Caribe"* se dispuso:

"ARTÍCULO 2.2.3.2.2.1.4 Programa de gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la prestación del servicio público domiciliario de energía en la región Caribe. De acuerdo con el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios acordará un programa de gestión con Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. y/o con cualquier sociedad que se constituya en el marco de una solución empresarial que se adopte para garantizar la prestación del servicio público de energía en la región Caribe, con el fin de establecer la posibilidad de adelantar auditorías especiales, en particular, respecto del cumplimiento de las obligaciones de inversión, mejora de calidad del servicio y reducción de pérdidas de energía que le corresponden a él o los operadores.

Parágrafo. En desarrollo del programa de gestión del que trata este artículo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otras, podrá:

- 1) Solicitar información detallada sobre los planes de inversión y avance en ejecución de inversiones de acuerdo con lo planteado en el programa de gestión.*
- 2) Solicitar informes sobre actividades de inversión que tengan la potencialidad de impactar la prestación del servicio y que no estén expresamente contempladas en el programa de gestión.*
- 3) Solicitar información a terceros sobre los numerales 1 y 2 anteriores para validar la información suministrada por Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. o por cualquier sociedad que se constituya en el marco de una solución empresarial que se adopte para garantizar la prestación del servicio público de energía en la Costa Atlántica.*
- 4) Desarrollar auditorías especiales con el fin de modificar oportunamente lo necesario en el programa de gestión para asegurar el cumplimiento de las metas propuestas en el citado plan respecto a la calidad del servicio.*
- 5) Hacer un seguimiento anual al cumplimiento del régimen transitorio especial en materia tarifaria, en términos de, entre otros, la mejora en la prestación del servicio,*

la satisfacción al cliente y la realización de inversiones, con el fin de efectuar las recomendaciones y evaluaciones a que hubiera lugar.”

El Consejo de Estado, a través de Sentencia de fecha 27 de marzo de 2003⁴, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

En este sentido, un Programa de Gestión Acordado entre las partes incorpora los compromisos, plazos e indicadores acordados entre el prestador y la Superservicios, y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de esta entidad.

En desarrollo del proceso de toma de posesión del Electricaribe S.A. ESP. ordenada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 14 de noviembre de 2016, la cual tenía por objeto garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica en los siete (7) Departamentos de la Costa Caribe, en noviembre de 2018 se redireccionó el proceso de solución empresarial entonces en curso, conforme a lo cual se decidió segmentar el mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y, en ese contexto, como resultado de un proceso competitivo, se adjudicaron las acciones de dos compañías, cada una a cargo de la operación de uno de tales mercados;

En este orden, el 30 de marzo de 2020 Electricaribe (El Vendedor) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. – EE.PP.M E.S.P (El comprador) suscribieron un contrato de compraventa de acciones del 100% de las acciones en el capital de Caribe Mar de la Costa S.A.S. ESP.

CARIBEMAR es una empresa de Servicios Públicos Domiciliarios identificada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS con el Número de Identificación ID 48305, cuyo objeto social es la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de distribución y comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos. Por esta razón, la citada empresa se encuentra sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CARIBEMAR se constituye como la empresa que, en el marco de una solución empresarial adoptada para garantizar la prestación del servicio público de energía en la región Caribe, cumpliendo los requisitos del proceso definido por Electricaribe en liquidación y que asumirá la prestación del servicio en la zona sur de la Región Caribe constituida por los departamentos Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguani, Sabanas del Angel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira, que en adelante se denominarán la región del mercado de comercialización de CaribeMar.

NECESIDAD DEL PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

⁴ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala



De acuerdo con los análisis técnicos y comerciales realizados por esta Superintendencia al mercado cuya prestación del servicio asume la empresa CARIBEMAR, se evidenció la necesidad de establecer indicadores que permitan verificar la mejora continua del servicio de energía eléctrica en la zona sur de la Región Caribe constituida por los departamentos y municipios que hacen parte del mercado de comercialización de CaribeMar, toda vez que, existen aspectos que, de no mejorar, podrían llevar a un mayor deterioro del servicio. Por lo anterior, se hace necesario suscribir un programa de gestión acordado entre las partes, que permita al prestador implementar las medidas pertinentes para la prestación del servicio.

Entre los puntos que se evaluaron, y que son parte integral de este programa se encuentran los indicados a continuación, aclarando que la información corresponde a la existente para todo el mercado de la región caribe, existente antes de la entrada en operación de CaribeMar:

- **CALIDAD DEL SERVICIO A NIVEL DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL SDL:**

En la actualidad, el esquema de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica se encuentra establecido en la Resolución CREG 015 de 2018 *"Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional"*, demás normas que la modifican y/o adicionan; normatividad que empezó a regir a partir del año 2019 con la cual se establecieron nuevos indicadores y metas en cuanto a la calidad del servicio de energía. Uno de los cambios de mayor importancia de este nuevo esquema consistió en que los indicadores para medir la calidad en el sistema de distribución local (SDL) corresponden a los internacionalmente usados que corresponden a SAIDI⁵ y SAIFI⁶, y cuyas metas de calidad para cada prestador son definidas por la CREG para el periodo tarifario, las cuales exigen una mejora del 8% anual. Así mismo, la Resolución CREG 010 de 2020, definió que el año 2019 como el año base de los anteriores indicadores para los mercados resultantes de la solución empresarial que se adopte para el mercado de Caribe.

En relación con el seguimiento a los indicadores de calidad del servicio de SAIDI y SAIFI que la Superintendencia ha venido monitoreando, se observa en los informes *"Diagnóstico de Calidad del servicio de energía 2018"* y *"Diagnóstico de la Calidad del Servicio de Energía Eléctrica 2019"*, que el mercado eléctrico de la costa caribe colombiana atendido por ELECTRICARIBE S.A. ESP. presenta valores mucho mayores a la media nacional en relación con la duración y frecuencia de las interrupciones, ha tenido valores de SAIDI de 108,07 horas en el año 2018 y 120.90 horas en el año 2019, y para el SAIFI de 104.88 veces en el 2018 y 114,62 veces en el 2019, calculados por la SSPD con base en la información de eventos reportada al Sistema Único de Información – SUI de conformidad con la Resolución SSPD 20102400008055.

- **CONFIABILIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL – STR:**

⁵ Sigla tomada del inglés System Average Interruption Duration Index, y que representa la cantidad promedio de horas acumuladas de interrupciones que un usuario percibe durante un periodo de tiempo, generalmente un año.

⁶ Sigla tomada del inglés System Average Interruption Frequency Index y que representa la cantidad promedio de veces acumuladas de interrupciones que un usuario percibe durante un periodo de tiempo, generalmente un año

ayb

En ejercicio de la vigilancia del cumplimiento regulatorio de los diferentes agentes que hacen parte de la cadena de prestación del servicio de energía eléctrica en los Sistema de Transmisión Nacional – STN y el Sistema de Transmisión Regional – STR del Sistema Interconectado Nacional - SIN, la Superservicios ha efectuado un seguimiento especial a los siguientes aspectos:

- La salida de operación de activos de transmisión (líneas, transformadores, generadores y/o mantenimientos) bajo condiciones programadas o no programadas, con consecuencias de Demanda No Atendida (DNA), es decir, con implicaciones de afectación directa a usuarios finales del SIN.
- Los grupos de activos con horas de indisponibilidad acumuladas, HIDA, que superen las máximas horas anuales de indisponibilidad ajustadas, MHAIA.

Del resultado de este ejercicio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha observado lo siguiente: i) El área Caribe es una de las áreas operativas que reportan más DNA por causas programadas y no programadas en el SIN, asociadas principalmente a maniobras y eventos en el Sistema Eléctrico de Potencia, situación acentuada en 4 de las 6 sub-áreas operativas que componen el área Caribe, como son: Guajira – Cesar – Magdalena (GCM), Córdoba-Sucre, Bolívar y Atlántico, y ii) varios de los grupos de activos en el STR NORTE superan las MHAIA establecidas por la regulación.

Esta situación también ha sido evidenciada por esta Superintendencia en algunos de los informes de operación presentados por XM S.A. E.S.P. ante el Consejo Nacional de Operación indicando los problemas que ello representa para la continuidad y calidad del servicio a nivel del STR para el área.

• CALIDAD DE LA POTENCIA EN NIVELES DE TENSIÓN II, III Y IV

De acuerdo con la información suministrada por XM S.A. E.S.P. a través del radicado SSPD 20205291971182, y en concordancia con los análisis realizados por la Superservicios, se ha evidenciado que existen subestaciones del mercado del área Caribe que: i) presentan voltaje en barra por fuera de los rangos definidos por la regulación vigente (niveles de voltaje por debajo del 10% nominal) y ii) tienen factores de potencia con valores inferiores 0,9 presentando desviaciones por encima de la regulación frente a energía reactiva. Esta situación se traduce en estándares de calidad del servicio deficientes para los usuarios conectados aguas abajo de las subestaciones.

Así mismo, han sido constantes las denuncias ante esta Superintendencia presentadas por usuarios regulados y no regulados de la región caribe, por presuntas deficiencias en la calidad de la potencia suministrada. Según los denunciantes, el servicio recibido presenta constantes fluctuaciones y niveles bajos de tensión de alimentación, con afectación directa de sus electrodomésticos. Situaciones que, en gran parte de los casos se fueron validadas por los profesionales de la Superintendencia.

• PÉRDIDAS:

El índice de pérdidas de energía en el mercado del área Caribe mostró valores muy altos en relación con las demás áreas de prestación del servicio del país, siendo este uno de los

elementos que evidenciaron el deterioro en la prestación del servicio y motivaron la intervención del prestador por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el año 2016. La condición de la red de distribución del área Caribe y la situación de control sobre la energía facturada a los usuarios, resulta en que los valores de pérdidas de energía fueron de 23,8% en el año 2018 y de 26,29% para el año 2019, según los datos indicados por el prestador Intervenido.

Esta situación resulta de planes de recuperación de pérdidas con valores inferiores a los necesarios y disminución de la inversión en red protegida. Ahora bien, con el fin de detener el crecimiento y motivar las inversiones para llegar a mejores resultados en materia de pérdidas de energía, la Resolución CREG 015 de 2018 establece como uno de sus criterios principales, el reconocimiento de los planes de gestión de pérdidas tanto en los componentes de inversión como de mantenimiento, siempre y cuando los prestadores cumplan con las metas aprobadas, lo que implica un seguimiento detallado a tales compromisos que permitan llevar al área a valores mínimos posibles en relación con las pérdidas de energía.

- **RIESGO ELÉCTRICO:**

De acuerdo con lo definido por el Ministerio de Minas y Energía, a través de la Resolución No. 90708 de agosto 30 de 2013, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE, en su artículo 9.5 (notificación de accidentes) señala la obligación de las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica de investigar y reportar cualquier accidente o incidente que se presente en sus redes de distribución, donde se comprometa el personal directo de la empresa o contratistas. Señala igualmente, que deben reportar al Sistema único de Información (SUI) *“los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdida de vidas en las instalaciones de sus usuarios”*, y su incumplimiento o alteración de la información será considerado como una violación al RETIE.

Aunado a lo anterior, la Superservicios recopila y analiza la información relacionada con los accidentes de origen eléctrico reportada por los prestadores en cumplimiento a lo previsto en la Resolución SSPD 20102400008055 de 2010. Con dicha información, se ha observado que en la región Caribe se presentan cifras elevadas de accidentalidad: por ejemplo, durante el año 2018, se reportaron 235 accidentes (57.5% de los 440 reportados en el SUI), y para el año 2019 la cifra fue de 155 accidentes (42.9% de los 361 reportados al SUI). Conforme las obligaciones de los prestadores de servicio de energía eléctrica en su calidad de operadores de la red de distribución, es preciso que se tomen acciones en relación con el riesgo de origen eléctrico que van desde la información e identificación de los riesgos como las acciones de intervención en la red necesarias para minimizar los riesgos identificados, acciones que deben adelantarse para lograr una prestación segura del servicio de energía eléctrica en el área caribe.

- **ATENCIÓN AL USUARIO:**

De conformidad con el consolidado anual de estadísticas en materia de reclamaciones y procesos de queja de los usuarios con que cuenta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se ha evidenciado que los Silencios Administrativos Positivos han crecido aproximadamente un 70% durante los últimos 5 años, lo que implica que la respuesta a los usuarios frente a sus reclamaciones no se atiende de la manera prevista en la ley, vulnerando sus derechos.



Igualmente, en materia de los Recursos de Apelación (RAP) recibidos en la Dirección Territorial Norte - DTN de la Superservicios durante el año 2019, se evidencia un aumento en el número de los mismos, pasando de 49.517 en el año 2018 a 60.700 en el 2019, de los cuales solo un 12,9% ha sido confirmado, es decir que se mantiene la decisión de la empresa dada inicialmente al usuario.

De lo expuesto, se colige que existen deficiencias en las respuestas al usuario en cuanto a calidad y en oportunidad, por lo que se hace necesario fortalecer este tópico para tener un mayor impacto en la atención al usuario, reduciendo los SAP y RAP.

Adicionalmente, consideramos de suma importancia que la empresa estimule canales de recepción de PQR diferentes a la atención directa en las sedes de la empresa, lo anterior, en aras de facilitar al usuario el acceso y/o uso del derecho a la defensa en sede del Prestador, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – (RSE):**

Los aspectos asociados tanto a la calidad del servicio como a la atención de usuarios indicados en los literales anteriores, han resultado en que el nivel de confiabilidad en el prestador que tienen los usuarios de la Región Caribe, se reduce periodo a periodo. Estas situaciones han resultado incluso, en acciones vandálicas y asonadas que se han presentado a los puntos de atención a usuarios y las constantes reclamaciones que se observan a través de las redes y oficinas de atención. Percepción que termina reflejándose en los niveles de morosidad y la recurrencia en las conexiones fraudulentas para el hurto de energía por parte de los usuarios.

Es por ello que es importante que el prestador establezca una política de responsabilidad social con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible, el crecimiento empresarial, y fomentar el compromiso con las comunidades, para lograr que la empresa impacte positivamente en su entorno, teniendo en cuenta que la implementación de la RSE como un estrategia enfocada al logro del beneficio mutuo; entre la sostenibilidad del prestador y el progreso de las comunidades, impactará de forma transversal en todos los aspectos de la empresa y en el logro de los demás objetivos del PGLP.

- **ÁREAS ESPECIALES:**

El Decreto 111 de 2012 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1073 de 2015, establecen condiciones especiales de prestación del servicio para usuarios que se encuentren en áreas especiales. Como parte de estas áreas se encuentran las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), en las cuales los usuarios reúnen las siguientes características: (i) cartera vencida mayor a noventa días por parte del 50% o más de los usuarios de estratos 1 y 2 pertenecientes a la zona, o (ii) niveles de pérdidas de energía superiores al 40% respecto a la energía de entrada al Sistema de Distribución Local que atiende exclusivamente a dicha zona.

La identificación de usuarios como parte de zonas de difícil gestión ha venido aumentando de una forma exponencial en los últimos años en la región caribe, por encima de lo observado en otras áreas, teniendo como resultado una alta cartera vencida por morosidad y alto niveles de pérdidas de energías, generando un gran impacto económico en el flujo de caja del operador, lo que conlleva un riesgo al cumplimiento de los principios de los servicios públicos de

eficiencia, calidad y continuidad del servicio. Igualmente, el área caribe presenta un alto número de usuarios ubicados en Barrios Subnormales, otra de las áreas especiales definidas en el Decreto Único Reglamentario 1073 de 2015, lo cual también representa una situación no deseable en términos de cartera, pérdidas y seguridad en la prestación del servicio.

Por lo expuesto, es necesario que el prestador tome acciones en procura de usar los mecanismos habilitados por el Gobierno Nacional para apoyar la prestación de estas zonas, así como demás acciones de su gestión que permitan mejorar las condiciones de acceso al servicio por estos usuarios. En este sentido, es preciso contar con un compromiso a participar en las convocatorias de los Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE, establecidos por el Ministerio de Minas y Energía, así como adelantar los proyectos que se encuentren a su alcance para la normalización de los usuarios con medida individual a través de recursos propios.

Así mismo, la Superservicios, en cumplimiento de sus funciones y en aras de evidenciar la efectividad de las inversiones realizadas por el Gobierno Nacional, así como las esperadas por la empresa **CARIBEMAR**, dirigidas a dar cumplimiento a los estándares de prestación definidos en la regulación vigente, considera necesario la suscripción de un Programa de Gestión acordado según lo establecido en el Artículo 2.2.3.2.2.1.4 del Decreto 1645 de 2019, numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 como mecanismo de vigilancia y seguimiento, que propende por el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

OBJETIVO

Los objetivos que se persiguen con la suscripción del presente Programa de Gestión Acordado son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.
2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.
3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV.
4. Reducir las pérdidas de energía.
5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.
6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.
7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial.
8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir el prestador y para que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se integra al

ayt

presente documento la matriz de indicadores que hacen parte integral del presente programa, en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por la empresa, y los documentos y las fuentes de información que permitirán evidenciar su cumplimiento.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisará el cumplimiento de los objetivos por parte del prestador. Los compromisos pactados no pueden ser modificados, salvo por acuerdo expreso y escrito entre las partes. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial a la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994, y a la regulación expedida por la CREG.

El objetivo principal de este programa de gestión acordado es que el prestador logre cumplir con los indicadores de resultado, para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado.

El cumplimiento de los indicadores parciales, si bien apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, podrán ser complementados con acciones adicionales que el prestador considere pertinentes para dar pleno cumplimiento al mismo, y no serán considerados para efectos de determinar el incumplimiento del indicador de resultado.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordado, a partir de los informes presentados por el prestador, de la información reportada en el SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad.

A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión acordado, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe trimestral, semestral y/o anuales de acuerdo con las metas de cada indicador, los cuales deberán ser entregados dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la finalización del periodo evaluado, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernaciones, Alcaldías y Ministerio de Minas y Energía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada periodo.

Los datos contenidos en los informes a que se refiere este acuerdo deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de discrepancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI. En el caso de indicadores de calidad de SAIDI y SAIFI, se usará como fuente adicional de verificación la reportada en el portal INDICA de conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 015 de 2018 y en el esquema de transición definido en la Resolución CREG 010 de 2020 para el reporte de eventos.



Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y Resultados, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente programa.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con todos los soportes que permitan verificar el cumplimiento de los indicadores, entregada por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co.

Por parte de la Superservicios, el responsable de realizar el seguimiento del presente Programa de Gestión Acordado será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía.

CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES.

La finalidad del seguimiento a los indicadores parciales es generar alertas tempranas con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos del presente programa concertado, por lo que no serán considerados para efectos de determinar el incumplimiento del indicador de resultado, toda vez, que su naturaleza es de gestión y seguimiento. La evaluación de este programa de gestión se realizará, bajo el siguiente esquema:

1. Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, este se considera en estado de alerta.
2. Si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la SSPD podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de común acuerdo de corto plazo para normalizar su cumplimiento.
3. De común acuerdo expreso y escrito entre las partes, se podrán hacer alcances y/o modificaciones a los indicadores que, con previa justificación y debidamente soportados sean afectados o que impacte en el cumplimiento de cualquier indicador por los cargos de inversiones aprobado por la CREG, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente Programa de Gestión Acordado.
4. Una vez la CREG apruebe la solicitud de cargos a CARIBEMAR, las partes en un término no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario deberán definir los proyectos a los que se le realizarán seguimiento en los indicadores de acuerdo con la matriz de indicadores, así como los demás valores base que correspondan según la respectiva aprobación de cargos, y los valores base para los indicadores de referencia de calidad en el SDL y de pérdidas. En dicha fecha también se podrán realizar ajustes por mutuo acuerdo al programa de gestión debidamente justificados, con excepción de las metas acordadas a la firma del presente programa.
5. Los informes presentados por CARIBEMAR para hacer el seguimiento a proyectos y/o programas deberán contener como mínimo: las actividades realizadas, la información presupuestal, el cronograma general y el porcentaje ejecutado en el periodo a evaluar. Igualmente se deberán presentar las evidencias que permitan verificar lo reportado.

___ALCANCE DEL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN___



El alcance de los compromisos originados en el presente Programa de Gestión Acordado, abarcan la gestión del prestador sobre todo su mercado; no obstante, para efectos de seguimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el alcance se focalizará de acuerdo con las condiciones indicadas a continuación. Cabe anotar, que tanto para los indicadores parciales como para los de resultado, su cumplimiento se definirá basado en la matriz de indicadores del archivo Excel anexo a este documento y que hace parte integral del mismo.

1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN EL SDL

I. Indicadores parciales:

1.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión

Se realizará seguimiento a las inversiones de 30 circuitos que se intervendrán anualmente, correspondientes a los presentados por la empresa en el Plan de Inversiones a la CREG. El criterio de selección de los circuitos por el prestador corresponde a aquellos con mayor impacto en mejora de calidad

El prestador deberá entregar a más tardar el 31 de enero de 2021 un documento con el listado de proyectos de plan de inversiones presentado a la CREG incluyendo aquellos asociados a este literal, en el que contenga la relación global de las inversiones por departamento y por año, el cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral, y los beneficios esperados en indicadores de calidad, de cada proyecto para cada circuito, para el año siguiente a la entrada en operación de CARIBEMAR. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan inversiones 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa. Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, si se presentan cambios en el programa de inversión, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión y ajustar la respectiva información.

El listado de proyectos se podrá actualizar considerando los cambios del plan de inversiones que apruebe la CREG.

La meta del indicador es trimestral y se fijará conforme lo definido en la matriz de indicadores.

1.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito:

El prestador deberá entregar el 15 de diciembre de cada año un plan de mantenimiento del año calendario siguiente, desagregado por circuito y que contenga como mínimo una relación global de los mantenimientos por departamento y por año, el cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral y beneficios esperados en indicadores de calidad para cada circuito para el año siguiente a la entrada en operación de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. ESP. Del anterior documento la SSPD escogerá un grupo de circuitos para realizarles seguimiento bajo el criterio de selección correspondiente a aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios y que la

implementación sea mayor impacto en mejora de calidad. La información del plan de mantenimientos para el año 2021 se entregará el 31 de enero de la misma anualidad.

El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan Mantenimientos 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

La meta del indicador es trimestral y se fijará conforme lo definido en la matriz de indicadores. En el informe de seguimiento presentado por CARIBEMAR se incluirán los aspectos más relevantes encontrados en las actividades de inspección de los circuitos del respectivo año incluidos en este indicador.

1.1.3 Mejorar SAIDI por circuito:

Se realizará seguimiento a los circuitos intervenidos en los anteriores indicadores parciales 1.1.1 y 1.1.2 de cada año y una vez culminada la intervención, con el fin de validar el cumplimiento de una senda de mejora del indicador.

Las metas de reducción del valor SAIDI para el grupo de circuitos de los anteriores indicadores parciales 1.1.1 y 1.1.2 serán calculadas y establecidas a partir del documento entregado por el prestador usando la información del Indica a más tardar el 15 de diciembre de cada año.. La meta será de seguimiento semestral para el indicador e iniciará una vez finalizado la intervención de los circuitos señalados en los indicadores parciales 1.1.1 y 1.1.2.

1.1.4 Mejorar SAIFI por circuito:

Se realizará seguimiento a los circuitos intervenidos en los anteriores indicadores parciales 1.1.1 y 1.1.2 para cada año y una vez culminada la intervención, con el fin de validar el cumplimiento de una senda de mejora del indicador.

Las metas de reducción del valor de SAIFI para el grupo de circuitos de los anteriores indicadores parciales 1.1.1 y 1.1.2 serán calculadas y establecidas a partir del documento entregado por el prestador usando la información del Indica a más tardar el 15 de diciembre de cada año., número de usuarios beneficiados y la fecha de finalización de la intervención. La meta será de seguimiento semestral para el indicador e iniciará una vez finalizado la intervención de los circuitos señalados en los indicadores parciales 1.1.1 y 1.1.2

1.1.5 Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar

La empresa deberá entregar un documento en el cual contenga las gestiones realizadas para la reducción en el tiempo de restablecimiento del servicio y adicionalmente las memorias de cálculo correspondiente al indicador. Para lo anterior, se tendrán en cuenta los análisis realizados por la empresa y la clasificación por grupo de evaluación.

La evaluación del indicador se realizará de conformidad con la senda establecida para la meta definida en la matriz de indicadores.

Para el segundo año se evaluará la posibilidad de desagregar el indicador para zonas urbanas y rurales, para lo cual a más tardar el 15 de diciembre de 2022 el prestador presentará y justificará la propuesta y los valores meta para el indicador de zonas urbanas y rurales, el cual será sujeto a validación y aprobación de la Superservicios. En caso de modificarse, se realizará el acta respectiva.

1.1.6 Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018:

a) cobertura en medios de comunicación masivos

Con el fin de hacer seguimiento a los avisos de interrupciones programadas de acuerdo al literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, la empresa deberá indicar de forma detallada cada municipio en donde presta sus servicios, indicando el medio de comunicación que será utilizado en cada uno de ellos con su respectivo soporte (contratos y/o evidencia de la información de las interrupciones programadas, perifoneo, volantes, anuncios parroquiales o cualquier otro medio idóneo que garanticen una mayor cobertura en el municipio). La meta de cobertura será la definida en la Matriz de Indicadores y el seguimiento.

La empresa informará la relación de los municipios y el tipo de medio para divulgar la información masiva de las intervenciones y mantenimientos.

b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Con el fin de hacer seguimiento a los avisos de interrupciones de acuerdo con el literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, la empresa deberá indicar la cantidad de usuarios industriales informados de los eventos programados a través de los medios previstos en la mencionada resolución, esto es mensajes de texto o correo electrónico o cartas a los usuarios para los clientes No regulados (industriales) y mercado liberalizado que tenga ejecutivo de cuenta asociado de los cuales se tengan datos del contacto y par. Para el seguimiento se deberá entregar los registros y soportes necesarios, en los cuales se pueda identificar el número de usuarios industriales informados. La meta de cobertura será la definida en la Matriz de Indicadores.

II. Indicadores de resultado:

1.II.1 Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización.

a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018

Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual consiste en el Indicador de duración promedio por usuario, de los eventos sucedidos en el SDL del OR j, durante el año t, medido en horas al año.

La línea base será el valor SAIDI de referencia aprobado mediante resolución de cargos a CARIBEMAR para el año base 2019. El valor de referencia aprobado por la CREG se actualizará en la hoja denominada "*Calidad SDL*" que hace parte de la matriz de indicadores. Si al inicio del plan no se han aprobado cargos, las metas se calcularán con la información SUI utilizando como fecha de corte 2019.

El seguimiento será anual con la información de eventos reportada en el Indica y el valor reportado al SUI para el mercado de comercialización de CARIBEMAR y la senda de cumplimiento definida en la matriz de indicadores.

b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, excluyendo las interrupciones programadas. La línea base partirá del valor de SAIDI No programado a 2019 informado por el prestador y verificado por la Superservicios. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "*Calidad SDL*" que hace parte de la matriz de indicadores al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG.

Se realizará seguimiento anual con la información de eventos reportada en el Indica y la senda establecida en la matriz de indicadores.

1.II.2 Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.

a) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018.

Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual consiste en el Indicador de frecuencia promedio por usuario, de los eventos sucedidos en el SDL del OR j, durante el año t, medido en cantidad de veces al año.

La línea base será el valor SAIFI de referencia aprobado mediante resolución de cargos a CARIBEMAR para el año base 2019. El valor de referencia aprobado por la CREG se actualizará en la hoja denominada "*Calidad SDL*" que hace parte de la matriz de indicadores. Si al inicio del plan no se han aprobado cargos, las metas se calcularán con la información SUI utilizando como fecha de corte 2019.

El seguimiento será anual con la información de eventos reportada en el Indica y el valor reportado al SUI para el mercado de comercialización de CARIBEMAR y la senda de cumplimiento definida en la matriz de indicadores.

b) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas



Este indicador corresponde al definido en el numeral 5.2.3.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, excluyendo las interrupciones programadas. La línea base partirá del valor de SAIFI No programado a 2019 informado por el prestador y verificado por la Superservicios. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "Calidad SDL" que hace parte de la matriz de indicadores al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG.

Se realizará seguimiento anual con la información de eventos reportada en el Indica y la senda establecida en la matriz de indicadores.

1.II.3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Corresponde al porcentaje de los eventos programados informados sobre la totalidad de los eventos programados. La meta establecida será la definida en la matriz de indicadores y el seguimiento es anual.

Se realizará seguimiento de acuerdo con la senda de banda de indiferencia establecida en la matriz de indicadores.

2. CONFIABILIDAD EN EL STR

I. Indicadores parciales:

2.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

Se realizará seguimiento a las inversiones que se realizarán anualmente de acuerdo con el plan de inversiones presentado a la CREG relacionados con la calidad del servicio en el STR y elegidos por el prestador como aquellos de mayor impacto en mejora de calidad. El seguimiento será trimestral de acuerdo con la meta definida en la Matriz de Indicadores.

El prestador deberá entregar a más tardar el 31 de enero de 2021 un documento con el listado de proyectos de plan de inversiones presentado a la CREG incluyendo aquellos asociados a este literal, en el que contenga la relación global de las inversiones por departamento y por año, el cronograma general con el desarrollo de las macroactividades con su respectiva curva S de forma trimestral, y los beneficios esperados en indicadores de calidad, de cada proyecto. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "Plan inversiones 2021-2025" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa. Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, si se presentan cambios en el programa de inversión, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión y ajustar la respectiva información.

El listado de proyectos se podrá actualizar a considerando los cambios del plan de inversiones que apruebe la CREG.

2.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo



Se realizará seguimiento a los proyectos de acuerdo con el plan de mantenimiento que deberá presentar la empresa el 15 de diciembre de cada año, que contenga como mínimo un cronograma con las macroactividades de los proyectos y con su respectiva curva S discriminado trimestralmente. La información del plan de mantenimientos para el año 2021 se entregará el 31 de enero de la misma anualidad.

El seguimiento será trimestral el cumplimiento de acuerdo con la definida en la matriz de indicadores.

El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan mantenimientos 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

La meta del indicador es trimestral y se fijará conforme lo definido en la matriz de indicadores. En el informe de seguimiento presentado por CARIBEMAR se incluirán los aspectos más relevantes encontrados en las actividades de inspección de los circuitos del respectivo año incluidos en este indicador e informar los trabajos correctivos.

II. Indicadores de resultado:

2.II.1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.

Para este indicador se tendrá en cuenta la demanda no atendida presentada en todo el sistema de transmisión regional representado por CARIBEMAR. La línea base se calculará con base en la información 2019, con la información de los eventos de energía no suministrada registrados por XM S.A. E.S.P. y se acogerá lo previsto frente a las causas excluidas definidas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018.

Adicionalmente, la meta anual se definirá como una reducción de la demanda no programada respecto al año 2019 de acuerdo con la senda definida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "*Calidad STR*" que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG si este llegase a cambiar.

2.II.2 Reducir la cantidad de eventos en el STR

a) Duración Total acumulada de eventos no programados

Este indicador se calculará a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE para los eventos ocurridos en el STR, donde se tendrán en cuenta los eventos no programados para una ventana de tiempo de un año en los activos representados por CARIBEMAR para los activos que son operados por CARIBEMAR. La línea base se calculará con base en la información 2019 y se acogerá lo previsto frente a las causas excluidas definidas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018.

La meta del indicador es de seguimiento anual obteniendo una reducción acorde con la senda definida en la matriz de indicadores respecto al año 2019. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "*Calidad STR*" que hace

parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG si este llegase a cambiar.

b) Duración Total acumulada de eventos programados

Este indicador se calculará a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE de los eventos ocurridos en el STR, donde se tendrán en cuenta los eventos programados para una ventana de tiempo de un año en los activos operados por CARIBEMAR y se acogerá lo previsto frente a las causas excluidas definidas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018.

La meta del indicador es de seguimiento anual y se determina considerando las intervenciones previstas para el mantenimiento de los activos obteniendo una reducción en las horas de indisponibilidad por la gestión del prestador en la realización de mantenimientos según la senda definida en la matriz de indicadores. El valor de referencia podrá ser actualizado por el prestador en la hoja denominada "*Calidad STR*" que hace parte de dicha Matriz al momento de aprobación de cargos por parte de la CREG si este llegase a cambiar.

3. CALIDAD DE LA POTENCIA EN LOS NIVELES DE TENSIÓN 4, 3 Y 2

I. Indicadores parciales:

3.I.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.

Se realizará seguimiento a los proyectos del plan de inversiones aprobado por la CREG al Operador, que por la naturaleza de sus obras ayuden a mejorar la calidad de la potencia en los activos eléctricos de nivel de tensión 4, 3 y 2 del mercado de CARIBEMAR. El seguimiento se hará trimestralmente, respecto la meta definida en la matriz de indicadores.

El prestador deberá entregar a más tardar el 31 de enero de 2021 un documento el cual contenga como mínimo: cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan inversiones 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa. Una vez aprobado el Plan de Inversiones por la CREG, si se presentan cambios en el programa de inversión, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión y ajustar la respectiva información.

El listado de proyectos se podrá actualizar considerando los cambios del plan de inversiones que apruebe la CREG.

II. Indicadores de resultado:

3.II.1 Cumplimiento de la infraestructura requerida de acuerdo con la Resolución CREG 024 de 2005

Es preciso realizar la instalación de equipos de medición de Calidad de la Potencia en barrajes y circuitos, acorde con lo definido en el artículo 4º de la Resolución CREG 024 de 2005, dentro de la cual se ordena:

"(...) debe ser posible realizar mediciones en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5% de los circuitos de Nivel de Tensión 2 cuya unidad constructiva reconozca esos equipos"

Considerando el estado actual de la infraestructura de medición de calidad de la potencia en las redes de CARIBEMAR, es preciso establecer la implementación de programa de instalación y reposición infraestructura de medición de acuerdo a lo previsto en la hoja denominada "Medidores CREG024" de la matriz de indicadores con el fin de dar cumplimiento a la citada Resolución.

CARIBEMAR en un plazo de 2 años instalará el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV cuya unidad constructiva reconozca esos equipos, y acorde los resultados del estudio de viabilidad de comunicación para la transmisión de los datos. El prestador remitirá el 31 de enero de 2021 el listado de puntos donde hay reconocimiento de las UC de medición de calidad de la potencia en su sistema.

El seguimiento a este indicador se realizará semestralmente y en el informe de avance se incluirán los puntos donde se evidencie viabilidad positiva de comunicaciones una vez sean finalizados los estudios.

Se entregará semestralmente la información de avance de implementación acorde la meta establecida en la matriz de indicadores.

3.II.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios (DET, IT).

De acuerdo con los parámetros eléctricos establecidos por la Resolución CREG 024 de 2005, que son objeto de seguimiento y reporte por parte del operador de red ante los entes de regulación y control, se buscará vigilar que por parte de CARIBEMAR:

- a) Se mantengan los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios, buscando que no se presenten Desviaciones Estacionarias de Tensión (DET) a lo largo de su mercado comercialización.
- b) No se presenten Interrupciones en estado estacionario (IT) en el servicio suministrado a los usuarios de su mercado

La revisión de dichos indicadores se efectuará con la información certificada al SUI por el agente, y de considerarse necesario de la información reportada por el mismo ante la CREG.

Los registros se evaluarán en el 100% de las subestaciones donde existan equipos de medición y reporte, esperando encontrar un nivel de cumplimiento de los indicadores enlistados de acuerdo con la senda de cumplimiento definida en la matriz de indicadores.



3.II.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios (THDV).

De acuerdo con los parámetros eléctricos establecidos por la Resolución CREG 024 de 2005, que son objeto de seguimiento y reporte por parte del operador de red ante los entes de regulación y control, se buscará vigilar que por parte de CARIBEMAR se monitoree y controle la distorsión armónica de tensión dentro de los estándares regulatorios.

La revisión de dichos indicadores se efectuará con la información certificada al SUI por el agente, y de considerarse necesario de la información reportada por el mismo ante la CREG con base en el diagnóstico y el plan de acción que entregará el prestador a más tardar el 15 de diciembre de 2021.

El seguimiento se realizará anualmente a partir de 2021 de acuerdo con la senda establecida en la matriz de indicadores, y evaluando el 100% de las subestaciones donde existan equipos de calidad de la potencia operativos. En la valoración del seguimiento se tendrá en cuenta para el cumplimiento de este indicador los avances gestionables por el OR.

4. PÉRDIDAS

I. Indicadores parciales:

4.I.1 Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019

Se realizará seguimiento a los proyectos orientados a la recuperación de pérdidas contratados con recursos autorizados mediante el documento CONPES 3966 de 2019, con el fin de darle continuidad a la vigilancia que la SSPD viene realizando desde el Programa de Gestión a Corto Plazo.

El prestador deberá entregar un documento el cual contenga como mínimo el cronograma, de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Proyectos CONPES*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa y entregarse a más tardar el 31 de enero de 2021, incluyendo la relación global de las inversiones por departamento y por año, el cronograma general con el desarrollo de las macroactividades con su respectiva curva S de forma trimestral, y los beneficios esperados de cada proyecto.

El seguimiento se hará trimestralmente acorde con lo definido en la matriz de indicadores y la meta definida en la misma matriz.

4.I.2 Ejecución Programa de Control de Pérdidas de Energía

Se realizará seguimiento al programa de control de pérdidas de energía del operador que incluye las siguientes actividades:

- a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.



- b) Gestión de grandes consumidores.
- c) Instalación de Macromedida.

Se acuerda con el operador que dentro del desarrollo del programa de control de pérdidas se incluye la realización de actividades de gestión social inherentes al logro de los objetivos.

A más tardar el 31 de enero de 2021, el prestador deberá presentar el plan de actividades para el programa de control de pérdidas, el cual deberá indicar como mínimo: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral y beneficios esperados indicando población objetivo. Esta información deberá incluirse en la hoja "*Control de Pérdidas*" incluida en la matriz de indicadores.

El seguimiento se hará trimestralmente acorde con el cronograma presentada por el prestador. La meta será la establecida en la matriz de indicadores y la empresa entregará la información desagregada por campañas de las actividades ejecutadas. Para la evaluación del indicador se deberá presentar los soportes de ejecución de las actividades y evidencias de las campañas de gestión social.

Si la CREG realiza cambios en el programa de control de pérdidas, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión.

4.1.3 Ejecución Programa de Reducción de Pérdidas de Energía

Se realizará seguimiento al programa de reducción de pérdidas de energía del operador que incluye las siguientes actividades:

- a) Instalación de medidores a usuarios sin medición.
- b) Sistema de medición centralizada AMI.
- c) Aseguramiento de la red.

Se acuerda con el operador que dentro del desarrollo del programa de reducción de pérdidas se incluye la realización de actividades de gestión social inherentes al logro de los objetivos.

A más tardar el 31 de enero de 2021, el prestador deberá presentar el plan de actividades para el programa de reducción de pérdidas, el cual deberá indicar como mínimo: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral y beneficios esperados indicando población objetivo. Esta información deberá incluirse en la hoja "*Reducción de Pérdidas*" incluida en la matriz de indicadores.

El seguimiento se hará trimestralmente acorde con el cronograma y la curva S presentada por el prestador. La meta será la establecida en la matriz de indicadores y la empresa entregará la información desagregada para las respectivas actividades. Para la evaluación del indicador se deberán presentar los soportes de ejecución de las actividades.



Si la CREG realiza cambios en el programa de reducción de pérdidas, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión.

4.1.4 Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas

Se realizará seguimiento a la ejecución del plan de inversiones enfocado en pérdidas de energía aprobado por la CREG al prestador con referencia a los valores de las unidades constructivas (UC) reconocidas.

El prestador deberá entregar a más tardar el 31 de enero de 2021, un documento el cual contenga como mínimo el monto propuesto de inversiones en UC presentadas a la CREG junto con el cronograma de cada proyecto discriminado trimestralmente. El listado de los proyectos deberá incluirse en la hoja denominada "*Inversiones pérdidas 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa. Si la CREG realiza cambios en las actividades relacionadas con recuperación de pérdidas de energía que están incluidas en el plan de inversiones, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión.

El seguimiento se hará trimestralmente sobre el monto aprobado en la aprobación de ingresos, utilizando los valores de las unidades constructivas reconocidas por la comisión para las inversiones asociadas a pérdidas. La meta será la establecida en la matriz de indicadores.

II. Indicadores de resultado:

4.II.1 Reducir el índice de pérdidas

Este indicador corresponde a lo dispuesto en el numeral 7.1.4.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, el cual consiste en el Índice de pérdidas totales de energía en el mercado de comercialización servido por el OR j, para el año t, modificado por la Resolución CREG 167 de 2020.

El prestador deberá entregar a más tardar el 31 de enero de 2021, la senda de pérdidas presentadas a la CREG, y que deberá incluirse en la hoja denominada "*Senda pérdidas 2021-2025*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa. Si la CREG realiza cambios en la senda de pérdidas de energía, la empresa deberá informar a la SSPD las modificaciones de los proyectos para ajustarlos en el seguimiento en el programa de gestión.

La meta para este indicador, será la senda aprobada por la CREG dentro del plan de reducción de pérdidas, y será revisada de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la citada resolución, y la senda establecida en la Resolución CREG 167 de 2020 para los dos primeros años del plan.

4.II.2 Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización



Se realizará el seguimiento a la normalización de medición propuesta por el prestador, tomando como base la información de clientes totales y los clientes que no cuentan con medición en cada anualidad del programa de gestión.

Para el seguimiento se usará la información de usuarios sin medidor de los formatos comerciales del SUI certificados por el prestador. La línea base se calculará con la información del año 2020 y la meta será de acuerdo con lo definido en la matriz de indicadores.

5. RIESGO ELÉCTRICO

I. Indicadores parciales:

5.I.1 Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

En el primer trimestre de 2021 la empresa deberá entregar a la SSPD el cronograma de construcción e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico, en el cual deben incluir el análisis de la matriz de riesgo, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 9.2 del Capítulo 2 del RETIE. El listado de las actividades del Plan de Gestión de riesgo deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan gestión riesgo eléctrico*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa, junto con el cronograma discriminado trimestralmente.

La evaluación de este indicador se realizará respecto al cronograma y al avance del documento del Plan de Gestión que se suministre. La Superservicios vigilará la implementación y aplicación del Plan de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz de indicadores y la meta establecida en el mismo documento.

II. Indicadores de resultado:

5.II.1 Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador

Se realizará seguimiento a este indicador a partir de la información registrada en el SUI sobre los accidentes de origen eléctrico, imputables al Operador de red. La Superservicios tendrá como línea base la información del año 2020. La información deberá ser reportada el 31 de enero de 2021 con base en información SUI a corte de 31 de diciembre de 2020.

La evaluación del indicador será acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores. Para la evaluación del indicador se tomará la información del SUI revisando las causas de los accidentes determinadas en el reporte del accidente, considerando aquellas que sean imputables al prestador, de acuerdo con la descripción del caso.

5.II.2 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

Se realizará seguimiento a los proyectos para la sustitución de la red monohilo de acuerdo con el plan de inversiones de CARIBEMAR orientadas a las sustituciones de red monohilo para ser desarrollado los años 2021, 2022 y 2023.

El prestador deberá entregar a la SSPD el 15 diciembre de cada año, el listado de proyectos a ejecutar en la siguiente vigencia y el cronograma de actividades detallado trimestralmente, el cual deberá ser incluido en la hoja "*Red Monohilo*" que hace parte de la matriz de indicadores. para su seguimiento. Las metas corresponden a lo previsto en la matriz de indicadores y se realizarán de acuerdo al cronograma global del programa de sustitución presentado por el OR.

6. ATENCIÓN AL USUARIO

I. Indicadores parciales:

6.1.1 Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

De acuerdo con el cronograma entregado por la empresa se implementará durante el primer año la estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones. El cronograma con el listado de actividades desagregado trimestralmente deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan atención usuarios*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa y será entregado por el prestador a más tardar el 31 de enero de 2021. Para los años posteriores, la empresa entregará al a más tardar el 15 de diciembre de cada año el plan con las acciones a ejecutar durante la siguiente vigencia

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hará el seguimiento al cumplimiento del cronograma de acuerdo fórmula a la senda establecida en la matriz y los tiempos establecidos en el cronograma.

6.1.2 Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.

La empresa implementará y aplicará la estrategia que buscará mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique tomando como como referencia el valor obtenido 2019.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hará el seguimiento a la cantidad de PQR resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto de acuerdo con la fórmula establecida en la matriz. La empresa debe presentar un informe de forma trimestral, y se entiende por cumplido cuando el indicador iguale o supere la meta prevista en la matriz de indicadores, para ello el prestador deberá informar detalladamente la totalidad de PQR presentadas por trimestre y los casos resueltos en el primer contacto con los soportes respectivos.

II. Indicadores de resultado



6.II.1 Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Se realizará seguimiento a la reducción de sanciones por silencio administrativo positivo (SAP) expedidos por la Superservicios tomando la información presentada por el prestador y validada por la Superservicios.

Es importante indicar que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tendrá en cuenta sólo los SAP que se causen por la gestión del nuevo operador y en todo caso corresponde a las PQR recibidas a partir del primero de octubre del 2020. La línea base es el año 2019 cuyo valor se determina con base en la información contenida en la hoja "Atención al cliente" de la Matriz de Indicadores y la meta es la establecida en la misma matriz. Para el seguimiento anual el prestador deberá entregar el listado de SAP que hayan sido fallados en la respectiva vigencia por la Superservicios detallado por acto administrativo y cantidad de SAP en cada acto administrativo.

6.II.2 Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.

Se realizará seguimiento a la mejora en los Recursos de Reposición atendidos por la empresa considerando la cantidad de fallos que se confirman de estos en a los Recursos de Reposición y Apelación (RAP) interpuestos ante la Superservicios Para ello, se considerará la información presentada por el prestador y validada por la Superservicios.

Es importante indicar que, la Superservicios tendrá en cuenta sólo los RAP que se causen por la gestión del nuevo operador y en todo caso corresponden a las PQR recibidas a partir del primero de octubre del 2020. La línea base es el año 2019 cuyo valor se encuentra definido en la hoja "Atención al cliente" de la matriz de Indicadores y la meta es la establecida en la misma matriz. Para el seguimiento anual el prestador deberá entregar el listado de RAP que hayan sido presentados y fallados en la respectiva vigencia por la Superservicios detallado por acto administrativo la respectiva calificación de la decisión que permita identificar aquellos que confirman la decisión de la empresa.

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

I. Indicadores parciales:

7.I.1 Construir y establecer la línea base del RSE

La empresa deberá entregar el cronograma para construir y establecer la línea base del programa RSE en el primer trimestre de 2021 y deberá ejecutarlo durante el mismo año. Este indicador se calculará como un porcentaje de cumplimiento de lo ejecutado sobre lo programado del proyecto referido. El listado de las actividades deberá incluirse en la hoja denominada "Plan RSE" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

El seguimiento a la ejecución de este proyecto se realizará sobre el cronograma presentado por el operador, el cual deberá incluir las actividades principales para el desarrollo del mismo con detalle trimestral. La meta establecida para este indicador es la definida en la matriz de indicadores y el seguimiento es trimestral



7.1.2 Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras del programa de RSE .

La empresa presentará en a más tardar el 31 de enero de 2022 el programa de Responsabilidad Social Empresarial con el correspondiente plan de mejoras que definirá las actividades a las cuales se hará seguimiento en el periodo 2022-2025 trabajo mediante el cual realizará su contribución al desarrollo sostenible de los usuarios de su mercado. El programa hará parte de la hoja "*Programa RSE*" de la matriz de indicadores y deberá contener la información de las macroactividades y la curva S para su seguimiento trimestral.

Se realizará el seguimiento trimestral a este indicador de acuerdo con el cronograma entregado por el operador y la meta es la establecida en la matriz de indicadores.

II. Indicadores de resultado:

7.II.1 Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores.

Se realizará seguimiento a la calificación de las encuestas realizadas para medir el sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores. Estas encuestas serán diseñadas y realizadas por el prestador de manera anual (último trimestre).

En el año 2021 se realizará la encuesta que determinará la base de medición y en los años 2022 a 2025 se establece como meta mejorar respecto al año anterior dentro del margen de error de las encuestas. La evaluación de este indicador se realizará de manera anual.

7.II.2 Mejora de la imagen ante los usuarios.

Se realizará seguimiento a la calificación de las encuestas realizadas para medir el índice de satisfacción con la empresa por parte de los usuarios. Estas encuestas serán diseñadas y realizadas por el prestador de con la siguiente forma:

- a) Encuesta cada 2 años en la cual se medirán todas las variables que impacten la percepción de los usuarios y colaboradores;
- b) Encuesta cada 2 años realizada en los años intermedios de encuesta a) la cual consistirá en una encuesta corta que evaluará los aspectos más relevantes relacionados con la percepción de los usuarios y colaboradores de la empresa.

Es importante indicar que los resultados de las dos encuestas deberán ser comparables y compatibles lo cual permitirá realizar seguimiento a este indicador año a año.

En el año 2021 se realizará la encuesta que determinará la base de medición y en los años 2022 a 2025 se establece como meta mejorar respecto al año anterior dentro del margen de error de la encuesta resultado para cada año con las encuestas a) y b) mencionadas según aplique en cada agencia.

8. PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN, GESTIÓN DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS Y CARTERA.

I. Indicadores parciales:

8.I.1 Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN

La empresa deberá entregar en el primer trimestre de 2021 el programa de acompañamiento social de su mercado, el cual deberá contener las acciones a implementar en el programa durante el 2021, diferenciando aquellas con foco en los barrios subnormales y zonas de difícil gestión. Para los años posteriores, la empresa entregará al a más tardar el 15 de diciembre de cada año el plan con las acciones a ejecutar durante la siguiente vigencia. El cronograma deberá incluirse en la hoja denominada "*Plan BSN y ZDG*" que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa.

El seguimiento a la ejecución de este programa se realizará sobre el cronograma presentado por el operador y será de manera trimestral. La meta establecida para este indicador es la definida en la matriz de indicadores.

II. Indicadores de resultado:

8.II.1 Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

La empresa deberá informar posterior a cada vigencia evaluada el detalle del número de usuarios que fueron normalizados dentro del mercado de comercialización, los cuales serán realizados principalmente por desarrollo de inversiones propias de la empresa o con recursos PRONE cuando así lo considere; en todo caso la empresa deberá realizar la normalización de las redes de barrios subnormales acorde con lo previsto en el presente programa.

La meta del indicador corresponde la definida en la matriz de indicadores y para su evaluación se validará el cambio de estado de los usuarios a partir de la información comercial reportada al SUI por el prestador, calculando el indicador tomando la meta anual de instalaciones definida en la matriz de indicadores y el seguimiento se realizará anualmente.

8.II.2 Implementación de sistema de medición prepago

Se realizará seguimiento al programa de instalación de medidores prepago definido por el prestador en su mercado de comercialización incluyendo usuarios de Zonas de Difícil Gestión y Barrios subnormales. La línea base de este indicador se define considerando el mercado de comercialización y establece el mercado objetivo de instalación de medidores prepago acorde con la senda incluida en la matriz de indicadores. El seguimiento se



realizará anualmente para cumplir la población objetivo de cada anualidad definida en la matriz de indicadores.

La empresa deberá reportar en los informes anuales de manera detallada los usuarios con sistema de medición prepago instalado de las zonas de difícil gestión y en barrios subnormales.

8.II.3 Reducción de cartera

Se realizará seguimiento a la gestión de CARIBEMAR para la reducción de la cartera mayor a 60 días para los usuarios del mercado de comercialización atendido por la empresa respecto de la cartera total.

La línea base de este indicador se determina a partir de la información comercial de corte a junio de 2020 y el seguimiento se realizará anual de acuerdo con la senda de reducción y las metas establecidas para este indicador definidas en la matriz de indicadores.

___DURACIÓN___

La vigencia del presente programa de gestión acordado entre las partes será a partir de la fecha de suscripción del presente documento y hasta el 31 de diciembre del 2025. No obstante, antes de la fecha de finalización la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá evaluar la necesidad de prorrogar el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

___CIERRE___

El programa de gestión acordado se terminará por una de las siguientes causas:

- Por el cumplimiento total de los compromisos por parte del prestador previa verificación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que deberá constar en un acta que se denominará "Acta de cierre".
- Cuando evidencie que el prestador ha incumplido por el término de dos años consecutivos en cinco de los ocho objetivos específicos; situación que podrá iniciar las actuaciones de derecho administrativo sancionatorio. Se considera incumplido un objetivo específico, cuando no logre cumplir por lo menos el 50% de los indicadores de resultado que lo componen.
- Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del Programa de Gestión Acordado.

___ANEXOS___

Hacen parte integral del presente Programa de Gestión Acordado la Matriz de Indicadores que corresponde al documento Excel denominado "*Matriz de Indicadores – Programa de gestión Caribemar*"



Para constancia de lo anterior, se firma el presente Programa de Gestión a los 17 días del mes de diciembre de 2020.



NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente
Superintendencia Servicios Públicos
Domiciliarios



BLANCA LILIANA RUIZ ARROYAVE
Representante Legal
CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.