



Anexo Técnico de  
Operaciones Domiciliarias (PQR – SCR)

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

1.	OBJETO CONTRACTUAL.....	6
2.	ALCANCE CONTRACTUAL.....	6
2.1.	GENERALIDADES.....	6
3.	ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
4.	AJUSTE DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	9
5.	GLOSARIO .....	10
6.	ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	10
7.	CANALES DE COMUNICACIÓN VÁLIDOS ENTRE LAS PARTES .....	11
8.	DATOS REFERENTES DE SOLICITUDES DE SERVICIOS.....	11
9.	RECURSOS REQUERIDOS PARA REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	12
10.	SUBCONTRATACIÓN .....	12
11.	PERFILES OCUPACIONALES .....	13
11.1.	ESPECIFICACIONES PARA LOS PERFILES OCUPACIONALES .....	14
11.2.	SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO Y CONTRACTUAL.....	17
11.3.	ACREDITACIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA, COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA..	17
12.	CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PREVIO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	18
13.	INDUCCIÓN INICIAL A LOS FORMADORES DELEGADOS POR EL CONTRATISTA Y DEL CONTRATISTA A SUS UNIDADES DE SERVICIO .....	21
14.	PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	22
15.	ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO	23
15.1.	OBLIGATORIEDAD DEL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
15.2.	SOPORTES ACTAS .....	24
15.3.	OPERACIONES DOMICILIARIAS EN CONDICIONES DE RIESGO .....	24
15.4.	SOLICITUDES DE SERVICIO DE SERVICIO CON INFORMACIÓN COMERCIAL DE CARIBEMAR DE LA COSTA.....	24
15.5.	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE LAS UNIDADES CONSTRUCTIVAS.....	25
15.5.1.	SOLICITUDES DE SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQR.....	25
15.5.2.	SOLICITUDES DE SERVICIO DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN – SCR .....	39
15.6.	TAREAS QUE COMPONEN LA ATENCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE LAS UNIDADES CONSTRUCTIVAS.....	55

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

15.6.1.	PROGRAMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO .....	55
15.6.2.	CARGA DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN DISPOSITIVOS MÓVILES .....	55
15.6.3.	EJECUCIÓN EN CAMPO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO. ....	56
15.6.4.	DESCARGA DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN DISPOSITIVOS MÓVILES.....	57
15.6.5.	SINCRONIZACIÓN Y GESTIÓN DE NOVEDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.....	58
16.	CÁLCULO DEL VALOR A RECONOCER AL CONTRATISTA POR LA EJECUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO .....	58
16.1.	SOLICITUDES DE SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR).....	58
16.2.	SOLICITUDES DE SERVICIO DE CONTROL OPERATIVO DE LA CARTERA (SCR).....	59
16.3.	INEJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.....	60
17.	ANS Y FRANJAS HORARIAS PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO .....	60
18.	INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDICIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO .	62
18.1.	CUMPLIMIENTO DE ANS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO	62
18.2.	EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.....	63
18.3.	CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO .....	64
18.4.	QUEJAS Y/O RECLAMOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA .....	65
19.	DESCUENTOS OPERATIVOS.....	65
19.1.	DESCUENTOS OPERATIVOS POR INCUMPLIMIENTOS ASOCIADOS CON LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.....	66
19.1.1.	CUMPLIMIENTO DE ANS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO	66
19.1.2.	EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.....	67
19.1.3.	CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO .....	67
19.1.4.	QUEJAS Y/O RECLAMOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA .....	68
19.2.	DESCUENTOS OPERATIVOS POR FALTAS DE TIPO ADMINISTRATIVO .....	68
19.3.	PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LOS DESCUENTOS OPERATIVOS .....	70
19.4.	DESCUENTOS POR PERJUICIOS ECONÓMICOS OCASIONADOS A CARIBEMAR DE LA COSTA CON CAUSA A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO .....	71
20.	RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PREJUICIOS OCASIONADOS CON CAUSA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	72
21.	OBLIGACIONES GENERALES DE EL CONTRATISTA .....	72
22.	GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	77
22.1.	CONTENIDO MINIMO DEL PLAN DE CALIDAD .....	78

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

22.2.	REGISTROS DE CALIDAD .....	79
22.3.	ENTREGABLES DEL SGC .....	80
22.3.1.	PLAN DE CALIDAD.....	80
22.3.2.	INDICADORES DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	80
22.4.	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	80
22.5.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD .....	81
22.6.	INFORMES DE AUDITORIA .....	81
22.7.	COSTOS .....	81
22.8.	ACTUALIZACIÓN CERTIFICADO DE CALIDAD.....	81
22.9.	SISTEMA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	81
23.	GESTIÓN SOCIAL EN TERRITORIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	82
24.	ESPECIFICACIONES DE TRANSPORTE PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS...	82
25.	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD.....	83
25.1.	MODELO DE LOS VEHÍCULOS .....	83
25.2.	CONSIDERACIÓN DE NORMAS RESTRICTIVAS A LA MOVILIDAD .....	83
25.3.	RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS .....	84
25.4.	DOTACIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) .....	84
25.5.	PLAN PARA MITIGACIÓN DE IMPACTO POR ESTACIONAMIENTO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE EL CONTRATISTA.....	85
25.6.	IDENTIFICACIÓN DE VEHÍCULOS .....	85
25.7.	SERVICIO DE GPS EN VEHICULOS Y MOTOCICLETAS.....	85
26.	INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS .....	86
26.1.	RESPONSABILIDAD POR PERJUICIOS Y/O DAÑOS, PÉRDIDA DE MATERIALES, EQUIPOS, TECNOLOGÍAS O HERRAMIENTAS .....	88
26.2.	HERRAMIENTA ESPECIALIZADA .....	88
26.3.	ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS O HERRAMIENTA QUE SE REQUIEREN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.....	88
27.	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN.....	90
28.	CARACTERÍSTICAS SEDE Y/O SEDES DEL CONTRATO .....	91
29.	ESPECIFICACIONES VESTIDO Y CALZADO DE LABOR E IDENTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE SERVICIO .....	91
29.1.	CONDICIONES DE SUMINISTRO PARA ANTES DE INICIAR EL CONTRATO .....	92

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

29.2.	CONDICIONES DE SUMINISTRO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....	92
29.3.	ROPA IGNIFUGA .....	93
29.4.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA DOTACIÓN DE CALZADO .....	94
29.5.	EMPAQUE Y ROTULADO .....	95
30.	CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL .....	96

# Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

## 1. OBJETO CONTRACTUAL

Prestación de servicios de actividades operativas integrales de las operaciones domiciliarias de servicio al cliente y control operativo de la cartera y otras actividades de interés que tengan relación directa con las actividades operativas.

## 2. ALCANCE CONTRACTUAL

CARIBEMAR DE LA COSTA desarrollará, mantendrá y operará su red de distribución de manera integrada, a través de un CONTRATISTA que tendrá como función principal el prestar un servicio integral, con calidad, eficiencia y eficacia, permanentemente medida y mejorada.

El alcance del trabajo del CONTRATISTA cubrirá la gestión comercial a través de los modelos implementados durante los procesos de normalización de la medida, todo esto acompañado de un sistema de gestión activo y con todos los equipos, vehículos y herramientas necesarios para la prestación de un servicio oportuno, de alta calidad y efectivo. Esta forma de operar y prestar el servicio se denominará **CENTRO DE SERVICIO**.

El CONTRATISTA para esta labor debe contar con una operativa exclusiva para cada uno de los procesos asociados a la medida:

- Operaciones Domiciliarias (PQR)
- Operaciones Domiciliarias (SCR)

### 2.1. GENERALIDADES

CARIBEMAR DE LA COSTA delegará en el CONTRATISTA el desarrollo de las solicitudes de servicio o actividades operativas comerciales que hacen parte del objeto y están relacionadas con los procesos de servicio al cliente (Petición, Quejas, Reclamos - PQR) y cobros (Suspensión, Corte, Reconexión - SCR) a través de operaciones domiciliarias (OD) u solicitudes de servicio (OS) las cuales se darán de alta en el Sistema de Gestión Comercial (SGC) operativo al momento de la contratación de los servicios por los diferentes sistemas o medios generadores de éste.

El CONTRATISTA se responsabiliza de la oportuna, eficaz y eficiente ejecución en terreno de las solicitudes de servicio y de su actualización (resolución o anulación) en el sistema de gestión comercial de CARIBEMAR DE LA COSTA. El CONTRATISTA sólo podrá generar solicitudes de servicio, sí y sólo sí, cuando se trate de requisitos para actualizaciones en escritorio, no requiera el envío y ejecución en terreno y se disponga de la previa autorización por parte del administrador del contrato o por quien éste delegue.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

CARIBEMAR DE LA COSTA podrá segmentar o agrupar sus clientes estableciendo acciones de gestión particulares para éstos. En concordancia con lo anterior, el CONTRATISTA actuará de acuerdo con las directrices emitidas por CARIBEMAR DE LA COSTA al respecto.

El trabajo asignado al CONTRATISTA provendrá, entre otros, de los siguientes programas:

- Atención de operaciones domiciliarias / solicitudes de servicio / actividades de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).
- Gestión de cartera con operaciones domiciliarias / solicitudes de servicio / actividades de Suspensión, Corte y Reconexión del servicio (SCR)

CARIBEMAR DE LA COSTA podrá eventualmente, establecer la gestión centralizada o remota (por medio de tecnología Advanced Metering Infrastructure – AMI post y prepago) y la atención en sitio, de daños u otras acciones que requieran la ejecución de actividades en sitio para lo cual, el CONTRATISTA seguirá a cargo del suministro del personal operativo y de los equipos, herramientas y materiales necesarios para la gestión de este tipo de actividades.

### 3. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las áreas de cobertura donde se ejecutan las diferentes solicitudes de servicios (SDS) relacionadas en el alcance de este proceso de contratación, comprenden los territorios y municipios donde CARIBEMAR DE LA COSTA prestan sus servicios y son los siguientes:

Grupo	Región	Municipios
<b>Grupo 1</b>	Bolívar Norte	Cartagena, Turbana, Turbaco, Santa Catalina, Clemencia, Villanueva, San Estanislao, Santa Rosa y Arjona
	Bolívar Centro	María la Baja, Mahates, Arroyo Hondo, El Guamo, San Juan Nepomuceno, San Jacinto, El Carmen de Bolívar, Zambrano, Calamar y Córdoba.
<b>Grupo 2</b>	Sucre	Sincelejo, Buenavista, Caimito, Chinú, Coloso, Corozal, Coveñas, Chalán, El Roble, Galeras, Los Palmitos, Morroa, Ovejas, Palmito, Sampués, San Benito Abad, San Juan de Betulia, San Onofre, San Pedro, San Luis de Sincé, Santiago de Tolú y Tolú Viejo
	Cesar	Valledupar, Aguachica, Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Bosconia, Chimichagua, Chiriguaná, Curumaní, El Copey, El Paso, Gamarra, González, La Gloria, La Jagua de Ibirico, Manaure, Pailitas, Pelaya, Pueblo Bello, Río de Oro, La Paz, San Diego, San Martín y Tamalameque

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

	Bolívar Sur	Magangué, Talaigua Nuevo, Cicuco, Mompo, San Fernando, Margarita, Pinillos, Hatillo de Loba, Barranco de Loba, San Martín de Loba, Peñón, Altos de Rosario, Regidor, Rioviejo, Tiquisio, Arenal, Morales, Santa Rosa del Sur, Simití,
	Magdalena	Algarrobo, Ariguaní, Guamal, Nueva Granada, Pijiño del Carmen, Sabanas de San Ángel, San Sebastián de Buenavista, San Zenón, Santa Ana, Santa Bárbara de Pinto y El Banco
<b>Grupo 3</b>	Córdoba Norte	Canalete, Chimá, Lorica, Momil, Moñitos, Purísima, San Andrés Sotavento, San Antero, San Bernardo del Viento Y Tuchín
	Córdoba Centro	Montería, Cereté, Ciénaga de Oro, Cotorra, Los Córdoba, Puerto Escondido, Sahagún, San Carlos, San Pelayo, Tierralta y Valencia
	Córdoba Sur	Ayapel, Buenavista, La Apartada, Montelíbano, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Libertador, San José de Uré, Guaranda, La Unión, Majagual, San Marcos, Sucre, El caimito, Achí Bolívar, San Jacinto del Cauca, Montecristo.

Estas áreas incluyen las zonas urbanas y rurales.

El CONTRATISTA se organizará con base en los siguientes Territorios, centros de gestión y núcleos operativos:

TERRITORIO	CENTRO DE GESTIÓN	NÚCLEOS OPERATIVOS
<b>CESAR</b>	Valledupar	Valledupar + Codazzi
	Bosconia Curumaní	Bosconia, Astrea, Curumaní
<b>BOLÍVAR NORTE</b>	Cartagena, Carmen de Bolívar	Cartagena, Santa Rosa, Carmen de Bolívar, Malagana
<b>BOLÍVAR SUR</b>	Magangué, El Banco	Magangué, San Martín, Mompo, Santa Rosa del Sur, El Banco, (Magdalena), Guamal



## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

<b>SUCRE</b>	Sincelejo	Sincelejo, Sincé, Toluviejo, Ovejas, Tolú, Coveñas, Chinú
<b>CÓRDOBA NORTE</b>	Montería, Puerto Escondido	Montería, Cereté, Ciénaga de Oro, Sahagún, Puerto Escondido, Valencia
	Lorica	San Andrés de Sotavento, Lorica
<b>CÓRDOBA SUR</b>	Planeta Rica, San Marcos	San Marcos, Planeta Rica, Achí, Montecristo, San Jacinto del Cauca

En cada centro de gestión el CONTRATISTA instalará una sede operativa técnica que incluya oficina operativa y almacén para materiales, equipos y herramientas. En cada núcleo operativo el CONTRATISTA deberá garantizar que haya una operativa permanente y suficiente para atención de daños y servicio al cliente en los plazos establecidos por CARIBEMAR DE LA COSTA.

#### 4. AJUSTE DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si durante el plazo de ejecución del contrato, se produjeran cambios en la regulación o llegaren a aparecer en el mercado nuevas tecnologías que cumplan con requerimientos y especificaciones de tipo técnico y regulatorio, que pudieran facilitar la implementación de nuevas modalidades para realizar la ejecución de los servicios operativos comerciales comprendidos en el alcance de este anexo técnico y que impliquen la optimización de la operación permitiendo la obtención de eficiencias operativas, económicas y de los procesos, con la consecuente disminución de los recursos requeridos por EL CONTRATISTA para realizar su ejecución, se coordinará entre las partes para realizar la implementación de los ajustes que resulten pertinentes y convenientes.

Durante el plazo de ejecución del contrato, cualquiera de las partes podrá proponer la implementación de nuevas tecnologías en las condiciones anteriormente informadas.

La implementación de nuevas tecnologías para realizar la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios comprendidas en el alcance de este anexo técnico estará sujeto a un análisis de las condiciones de conveniencia y oportunidad entre las partes, en donde prime el criterio costo-beneficio. La viabilidad de la implementación de nuevas tecnologías en los términos descritos estará igualmente condicionada a la realización de estudios de mercado que garanticen que ante un eventual ajuste de las condiciones del contrato que implique realizar una renegociación de éstas, éstas estén ajustadas a los precios vigentes del mercado.

La implementación de nuevas tecnologías por las partes, en las condiciones anteriormente anotadas, para realizar la captura de eficiencias en las actividades objeto del contrato, se

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

realizará de manera progresiva por sectores previamente identificados e informados entre las mismas.

Las partes, presentarán con no menos de un período de 6 meses anteriores a la fecha de implementación de la nueva tecnología, un cronograma en donde se relacionen las actividades identificadas como necesarias para el desarrollo del proyecto. En el mismo sentido, deberán elaborar y presentar la matriz de los riesgos identificados para la implementación y las acciones para eliminar y/o mitigar estos; el plan de contingencia previsto, de tal manera, que con la implementación del proyecto se garantice la continuidad, oportunidad y calidad de la operación requerida por CARIBEMAR DE LA COSTA.

EL CONTRATISTA para realizar la materialización de nuevas tecnologías que optimicen las operaciones objeto del contrato, deberá contemplar obligatoriamente dentro del plan propuesto, realizar las pruebas que resulten pertinentes y sean necesarias para garantizar la continuidad de los servicios cubiertos en el alcance del contrato.

### **5. GLOSARIO**

Para efectos de la interpretación del presente anexo técnico, se deberá consultar el anexo glosario de términos *MO.00371.CO Glosario Dirección Comercial*.

Los términos que no se encuentren definidos en este, tendrán el significado que les atribuye la ley, y en defecto de este, se interpretarán según su sentido natural y obvio.

### **6. ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL CONTRATISTA en ejercicio de su autonomía, será responsable de la organización, dirección y ejecución de las diferentes solicitudes de servicios comprendidas en el alcance del contrato, tanto en los aspectos técnico, administrativo y financiero, para lo cual deberá vigilar y controlar que los servicios se realicen de manera eficaz, eficiente y efectiva, de acuerdo con lo establecido e informado por CARIBEMAR DE LA COSTA; previendo durante el plazo de ejecución contractual el cumplimiento de la normatividad relacionada aplicable; de emplear en la ejecución del contrato recursos adecuados, idóneos suficientes y de calidad, que cumplan con especificaciones técnicas o de tipo normativo o regulatorio para el correcto desarrollo de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato; de controlar los criterios y técnicas empleadas, de tal manera que la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios tengan la calidad, confiabilidad, oportunidad y continuidad requerida por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Además de las sanciones penales a que hubiere lugar, EL CONTRATISTA será civilmente responsable de los perjuicios originados por el mal desempeño, la omisión o la extralimitación en la ejecución de las solicitudes de servicios objeto del contrato, sin que ello exima de la responsabilidad que por el mismo concepto pueda corresponder a sus unidades de servicio y/o subcontratistas debidamente autorizados conforme a lo establecido en este anexo técnico.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

### **7. CANALES DE COMUNICACIÓN VÁLIDOS ENTRE LAS PARTES**

Durante la ejecución del contrato, la comunicación entre CARIBEMAR DE LA COSTA y EL CONTRATISTA se realizará a través de los Gestores Administrativo y Técnico y/o administrador del contrato designados e informados por CARIBEMAR DE LA COSTA para antes de la fecha de inicio del contrato y el coordinador que para el efecto delegue e informe EL CONTRATISTA.

Durante el plazo de ejecución contractual, cualquier modificación que se realice de manera unilateral por las partes, acerca de los canales de comunicación autorizados y de decisión administrativa o técnica, deberán ser informados por escrito de manera anticipada a la otra parte.

### **8. DATOS REFERENTES DE SOLICITUDES DE SERVICIOS**

Los datos referentes de solicitudes de servicios corresponden a datos históricos de ejecución de la operación comercial y no obligan a CARIBEMAR DE LA COSTA a entregar para ejecución por parte de EL CONTRATISTA el total de estos, en el entendido de que pueden aumentar o disminuir durante el plazo de ejecución del contrato.

EL CONTRATISTA da por conocido y aceptado que la cantidad de solicitudes de servicios por realizar durante el plazo del contrato evolucionan en el tiempo, aumentando o disminuyendo de acuerdo con el crecimiento o decrecimiento de los clientes de CARIBEMAR DE LA COSTA, lo que puede implicar un aumento o disminución en la capacidad instalada del CONTRATISTA. En este sentido, EL CONTRATISTA se obliga a ejecutar todas solicitudes de servicios que dentro del área de cobertura geográfica adjudicada se generen con posterioridad al inicio de la relación jurídica surgida de la oferta, ya sea por crecimiento vegetativo de la población, nivelación de carga operativa, ubicación de clientes, mantenimiento de lotes o rutas si aplica o cualquiera reestructuración que por el balanceo de las cuentas de los clientes que afecten la conformación de lotes, rutas o distribución de actividades existentes.

En el caso de requerirse gestionar por CARIBEMAR DE LA COSTA, la modificación de la distribución de las solicitudes de servicios, esta será comunicada oportunamente a EL CONTRATISTA.

En el anexo de “Datos Referentes”, se informa las cantidades referentes de solicitudes de servicio para cada una de las actividades comprendidas en el alcance de este anexo técnico. En cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 40072 del día 29 de enero de 2018 y la número 4-0483 del 30 de mayo de 2019, expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, artículo 8° que trata acerca de la “Gradualidad de la implementación de AMI”, los Operadores de Red presentarán ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Ministerio de Minas y Energía planes de implementación de la infraestructura de Medición Avanzada,

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

considerando, como mínimo, el cumplimiento de las metas definidas por la regulación que emita la CREG para este propósito.

### **9. RECURSOS REQUERIDOS PARA REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

EL CONTRATISTA en ejercicio de su autonomía se obliga a mantener el orden y a emplear para la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios relacionadas en este anexo técnico, las cantidades de recursos suficientes que cumplan con las condiciones y parámetros técnicos y/o regulatorios, tomando en cuenta, para el inicio de ejecución del contrato, las cantidades de solicitudes de servicios referentes informadas por CARIBEMAR DE LA COSTA, de forma tal que los servicios encomendados por éstas se realicen de manera técnica, eficiente y en las condiciones de calidad y oportunidad requeridas.

Es entendido que EL CONTRATISTA está obligado a cumplir de manera integral todas las normas laborales vigentes durante el plazo de la ejecución contractual. En materia salarial, se entiende que EL CONTRATISTA en uso de su autonomía técnica, administrativa y financiera, respetará a las unidades de servicio vinculadas al contrato las garantías mínimas consagradas en la legislación vigente sobre la materia.

EL CONTRATISTA deberá mantener oportuna, permanente y detalladamente informadas a CARIBEMAR DE LA COSTA de cualquier conflicto laboral colectivo, real o potencial, en relación con el talento humano empleado en la ejecución del contrato y de cualquier otro hecho del cual tenga conocimiento que pueda afectar el desarrollo de este o la seguridad en el desarrollo de las actividades propias de la ejecución contractual, de CARIBEMAR DE LA COSTA, de sus trabajadores, agentes o de sus bienes.

En la fecha acordada con CARIBEMAR DE LA COSTA, que en todo caso será antes del inicio de la ejecución del contrato, EL CONTRATISTA informará los recursos que, en ejercicio de su autonomía, conocimiento de los procesos y experiencia técnica cuantificó y determinó para asumir la realización de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato.

En el mismo sentido, durante la etapa de ejecución del contrato, EL CONTRATISTA se obliga a mantener las cantidades de recursos suficientes que requiera para dar cumplimiento a la ejecución óptima de las diferentes solicitudes de servicios, considerando los crecimientos y/o decrecimientos vegetativos y preservando las condiciones de calidad y oportunidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA o a presentar planes para asumir la ejecución de los servicios con causa en mejoras en su productividad.

### **10. SUBCONTRATACIÓN**

De manera general, no es posible realizar la subcontratación de los servicios comprendidos dentro del alcance definido en este anexo técnico.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

EL CONTRATISTA podrá ejecutar con recursos propios la gestión de la actividad de transporte que requiera para la realización de las solicitudes de servicios objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones definidas en este anexo técnico.

El servicio de transporte que requiera EL CONTRATISTA en desarrollo de los contratos celebrados con CARIBEMAR DE LA COSTA deberá ceñirse a las disposiciones vigentes en esta materia y de acuerdo con el anexo de Normas de Transporte 2017.

La Gestoría Técnica podrá realizar la revisión de las condiciones en que se prestará dicho servicio e implementará los controles pertinentes.

En el caso en que EL CONTRATISTA no cuente con las cantidades suficientes de vehículos requeridas para realizar dicha ejecución o no disponga en su totalidad de estos recursos, podrá gestionar por su cuenta y riesgo la subcontratación del servicio de transporte, en vehículos de carga y pasajeros con empresas legalizadas y habilitadas por la autoridad competente para realizar la prestación de este servicio en el área de cobertura geográfica del contrato.

En el mismo sentido, podrá gestionar por su cuenta y riesgo la subcontratación de transporte en motocicletas para realizar la ejecución de las solicitudes de servicios objeto del contrato en el caso que en ejercicio de su autonomía lo estime conveniente.

### **11. PERFILES OCUPACIONALES**

Los perfiles ocupacionales cubrirán las necesidades respecto del cumplimiento de las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para realizar la ejecución de todas las actividades propias de las especificaciones y condiciones de prestación de los servicios objeto del contrato, de acuerdo con las definiciones y delegaciones que realice EL CONTRATISTA en ejercicio de su autonomía, de tal manera se garantice con estos la prestación de los mismos en las condiciones de calidad y oportunidad requeridos por CARIBEMAR DE LA COSTA.

EL CONTRATISTA en ejercicio de su autonomía técnica, administrativa y financiera, realizará la distribución de las unidades de servicio que requiera y cuantifique para realizar la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato, entre los diferentes perfiles señalados en el presente anexo técnico, tomando como referencia el cumplimiento de las condiciones de oportunidad y calidad en la prestación de los servicios requeridos por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Para todos los efectos, se cumplirá como mínimo con lo señalado en el Instructivo de Contratación Personal de Asociados Comerciales al Servicio de CARIBEMAR DE LA COSTA.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

A continuación, se describen los perfiles ocupacionales requeridos para realizar la prestación de los servicios en el desarrollo de la relación jurídica que surja con ocasión de la aceptación de la oferta.

### 11.1. ESPECIFICACIONES PARA LOS PERFILES OCUPACIONALES

<b>PROFESIONAL</b>	
Formación básica:	Profesional graduado en áreas relacionadas con la administración de empresas y/o economía y/o ingeniería, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con la administración y/o coordinación de contratos para el proceso comercial de facturación de los servicios públicos domiciliarios y/o dos (2) años de experiencia demostrada en la coordinación y/o administración de otros contratos relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

<b>PROFESIONAL SYSO</b>	
Formación básica:	Profesional en seguridad y salud en el trabajo, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Mínimo un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con el cargo a desempeñar. Licencia en seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Conocimientos en manejo de índices de accidentalidad, seguridad social, reportes e investigación de accidentes, conformación de COPASST y brigadas de emergencias. Evaluación y control de riesgos, elementos de protección personal y estándares de seguridad. Conocimiento de la norma OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Laboral).

<b>TECNÓLOGO SYSO</b>	
Formación básica:	Tecnólogo en seguridad y salud en el trabajo, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Mínimo un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con el cargo a desempeñar.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

	<p>Conocimientos en manejo de índices de accidentalidad, seguridad social, reportes e investigación de accidentes, conformación de COPASST y brigadas de emergencias.</p> <p>Evaluación y control de riesgos, elementos de protección personal y estándares de seguridad.</p> <p>Conocimiento de la norma OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Laboral).</p>
Competencias directas o certificaciones	<p>Licencia en seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. El alcance debe comprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en actividades de higiene industrial, cuando lo acredite su formación</li> <li>• Apoyo en actividades de seguridad industrial, cuando lo acredite su formación</li> <li>• Acompañamiento en la investigación del Accidente de trabajo</li> <li>• Educación</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Ejecución del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>

### TECNÓLOGO 1

Formación básica:	Grado de Tecnólogo en áreas relacionadas con la electricidad y/o industrial y/o electromecánica, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Experiencia acreditada de un (1) año en actividades de supervisión y gestión del talento humano en entidades del sector público o privado.
Competencias directas o certificaciones	<p>Trabajo seguro en alturas (Certificación vigente en el Nivel Avanzado).</p> <p>Certificado de capacitación emitido por EL CONTRATISTA incluyendo resultados de evaluaciones.</p>

### TECNÓLOGO 2

Formación básica:	Tecnólogo con tarjeta profesional, en áreas relacionadas con la electricidad y/o industrial y/o electromecánica, y/o Administrativas y/o Sistemas y/o Telecomunicaciones, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
-------------------	--

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

Experiencia:	Experiencia acreditada de dos (2) años en actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios con entidades del sector público o privado.
Competencias directas o certificaciones	Certificado de capacitación emitido por EL CONTRATISTA incluyendo resultados de evaluaciones.

### TECNÓLOGO 3

Formación básica:	Técnico, Tecnólogo o estudiante de Tecnología, en áreas relacionadas con la electricidad y/o industrial y/o electromecánica, y/o Administrativas y/o Sistemas y/o Telecomunicaciones, de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Experiencia mínima acreditada de un (1) año en actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios con entidades del sector público o privado; con conocimiento de atención de PQR, inspección y/o conexión y desconexión de medidores de energía eléctrica.
Competencias directas o certificaciones	Trabajo seguro en alturas (Certificación vigente en el Nivel Avanzado). Certificado de capacitación emitido por EL CONTRATISTA incluyendo resultados de evaluaciones.

### OPERATIVO 1

Formación básica:	Grado de Tecnólogo electricista, electromecánico, electrónico y afines, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Experiencia mínima acreditada de un (1) año en actividades relacionadas con el proceso comercial de facturación de los servicios públicos domiciliarios (básicos y complementarios).
Competencias directas o certificaciones	Trabajo en Alturas (nivel avanzado), con certificado vigente. Matrícula profesional CONALTEL. Certificado de capacitación emitido por EL CONTRATISTA incluyendo resultados de evaluaciones.

### OPERATIVO 2

Formación básica:	Bachiller y/o Técnico y/o Tecnólogo en electricidad y/o afines, egresado de cualquier institución educativa acreditada ante el Ministerio de Educación Nacional.
Experiencia:	Experiencia mínima acreditada de un (1) año con conocimiento de atención de PQR, inspección y/o conexión y desconexión de medidores de energía eléctrica.



## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

Competencias directas o certificaciones	Tarjeta Conte TE-1, TE-3, TE- 4 o TE-5. Certificado de capacitación emitido por EL CONTRATISTA incluyendo resultados de evaluaciones.
---	--

<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	
Formación básica:	Título profesional en Ciencias Sociales (Trabajo Social, Sociología, Antropología.)
Experiencia	Dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión social y comunitaria (en proyectos de desarrollo social o infraestructura)</li><li>• Elaboración de diagnósticos de entorno político y social de territorios, mapas y matriz de riesgo y planes de gestión.</li><li>• Negociación e intervención con comunidades rurales.</li><li>• Diseño e Implementación de protocolos de intervención, relacionamiento y/o comunicación.</li><li>• Administración y Gestión del Talento Humano.</li></ul>

**Nota:** en caso de requerirse otro perfil diferente a los expuestos anteriormente, por actualizaciones tecnológicas o por nuevas actividades, para la ejecución de solicitudes de servicio, se acordará(n) con el CONTRATISTA.

### **11.2. SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO Y CONTRACTUAL**

Las labores administrativas y de apoyo a la gestión contractual que requiera EL CONTRATISTA para la gestión derivada de la ejecución del contrato, deberá ser considerada, determinada y cuantificada en términos de suficiencia por él mismo al momento de elaborar su oferta.

No habrá lugar a ninguna reclamación a CARIBEMAR DE LA COSTA por este concepto, durante la ejecución contractual, pues se entiende que los costos en que se incurra por este concepto están cubiertos y fueron previstos por EL CONTRATISTA dentro de la oferta.

En este sentido, EL CONTRATISTA, se obliga a garantizar el cubrimiento para la ejecución de los servicios de apoyo administrativo y contractual con unidades de servicio diferentes a los de gestión de terreno, de tal forma, no se afecten la prestación de los servicios en las condiciones de calidad y oportunidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

### **11.3. ACREDITACIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA, COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA**

EL CONTRATISTA favorecido con la aceptación de la oferta por CARIBEMAR DE LA COSTA, enviará a la Gestoría delegada e informada por las mismas en medio magnético las hojas de vida, certificados de estudio y certificados laborales de las unidades de servicio que EL CONTRATISTA en ejercicio de su autonomía determine y cuantifique para la ejecución de las

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato, con la finalidad de que la misma realice la verificación del cumplimiento de los requisitos académicos y de experiencia exigidos en este anexo técnico, con un plazo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de inicio del contrato.

En el mismo sentido y plazo, EL CONTRATISTA hará entrega a la Gestoría delegada e informada, en medio magnético copia de los contratos de trabajo suscritos entre éste y las unidades de servicio vinculados para la ejecución de las actividades objeto del contrato.

En los contratos de trabajo, EL CONTRATISTA deberá dejar establecida la fecha de pago del salario a sus unidades de servicio.

Iguales procedimientos deberán surtir por EL CONTRATISTA en los eventos de incorporación adicional que se surtan durante el plazo de duración de la relación jurídica, en las condiciones que sean informadas y/o acordadas entre las partes.

### 12. CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PREVIO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA a quien se acepte la oferta, en un término no mayor a 15 días calendario contados a partir de la comunicación de aceptación por CARIBEMAR DE LA COSTA, deberá presentar un cronograma detallado para poner en ejecución de esta.

Durante este periodo, CARIBEMAR DE LA COSTA, verificarán que el CONTRATISTA seleccionado dé cumplimiento íntegro a la oferta técnica presentada, la que debe ser mantenida durante la vigencia de la relación jurídica surgida de la misma.

Las actividades que debe contener este cronograma son las que se describen a continuación, las cuales deben ser cumplidas en su totalidad previo a la fecha de inicio de ejecución del contrato.

#	ACTIVIDAD	ALCANCE
1	REUNIÓN INICIAL	Presentación del CONTRATISTA y del Grupo de la Gestoría Técnica que participará en la ejecución del contrato. En esta reunión se realizará la planeación de las actividades previstas antes de la ejecución del contrato, previa a la fecha de inicio formal.
2	INFRAESTRUCTURA DEL CONTRATISTA	Información sobre la(s) sede(s) operativa(s). Información sobre el tipo y cantidad de transporte a utilizar en la ejecución del contrato. Información sobre el tipo y cantidad de equipos de comunicación.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

		<p>Información sobre dotación de vestido y calzado de labor, elementos de protección personal.</p> <p>Información sobre el tipo y cantidades de herramientas, equipos, tecnología y materiales requeridos.</p> <p>Información sobre el tipo de Hardware y las cantidades dispuesta por EL CONTRATISTA.</p> <p>Información sobre el SOFTWARE a utilizar por parte del CONTRATISTA.</p> <p>Plan de reposición de equipos de comunicación.</p>
3	PERFILES OCUPACIONALES	<p>Acreditación de formación académica y experiencia laboral exigidas.</p>
4	OBLIGACIONES LABORALES	<p>Listado de unidades de servicio contratadas con la información básica.</p> <p>En caso de ser necesario y de acuerdo con la labor, la correspondiente autorización para laborar trabajo suplementario expedida por el Ministerio Del Trabajo.</p> <p>Resolución aprobatoria del Reglamento Interno de Trabajo por el Ministerio Del Trabajo si éste es anterior a la expedición de la Ley 1429 de 2010. Si el Reglamento Interno de Trabajo es posterior a la entrada en vigencia de la Ley 1429 de 2010 deberá contar con el ejemplar del mismo fijado en la sede de la compañía como lo indica la Ley. En ambos casos el Reglamento Interno de Trabajo debe incluir un capítulo sobre Acoso Laboral.</p> <p>Modelo de contrato de trabajo utilizada por la empresa CONTRATISTA o contratos celebrados.</p> <p>Política de pago de nómina.</p> <p>Demás obligaciones laborales que como empleador deba cumplir.</p>
5	AFILIACIÓN SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	<p>Conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional o designación del Vigía de Salud Ocupacional.</p> <p>Reglamento de higiene y seguridad industrial.</p> <p>Constancia que indique que la totalidad de los empleados conocen el reglamento de higiene y seguridad industrial.</p>

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

		<p>Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo con la actividad económica.</p> <p>Panorama de factores de riesgo de acuerdo con la actividad a desarrollar.</p> <p>Cronograma de actividades para el desarrollo del programa de salud ocupacional.</p> <p>Componente del SG-SST en Seguridad Industrial (Normas, procedimientos o estándares de seguridad de acuerdo con los riesgos inherentes y posibles concomitantes de la actividad).</p> <p>Componente del SG-SST en mantenimiento de equipos, herramientas y vehículos que intervienen en el desarrollo de las actividades.</p> <p>Componente del SG-SST en Medicina preventiva y del trabajo (Estrategia para el desarrollo de actividades y controles).</p> <p>Componente del SG-SST en higiene industrial de acuerdo con su actividad económica y a la evaluación registrada en el panorama de riesgos.</p> <p>Componente del SG-SST para la atención de emergencias de acuerdo con los riesgos inherentes y posibles concomitantes de la actividad o por afectación de terceros.</p>
6	PLAN DE INDUCCIÓN	Plan de inducción para realizar la prestación del servicio en las condiciones establecidas en este anexo técnico.
7	IMAGEN CORPORATIVA	Señalización de vehículos, confección de uniformes y carnetización de las unidades de servicio.
8	SISTEMAS DE GESTIÓN	<p>Plan de seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>Plan de Medio Ambiente</p> <p>Plan de Calidad</p> <p>Plan de impacto comunitario</p> <p>Plan estratégico de seguridad vial (PESV). En el caso en que aplique.</p> <p>Sistema de gestión de rendimiento</p>
9	PLAN DE TRABAJO	Plan de trabajo que indique las condiciones en las cuales el contratista ejecutará las diferentes actividades descritas en el alcance.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

10	PLAN DE CONTINUIDAD O CONTINGENCIA	Plan de continuidad o contingencia pertinente y adecuada a las especificaciones técnicas para garantizar la no solución de continuidad de la operación en las condiciones informadas por CARIBEMAR DE LA COSTA.
----	------------------------------------	---

### 13. INDUCCIÓN INICIAL A LOS FORMADORES DELEGADOS POR EL CONTRATISTA Y DEL CONTRATISTA A SUS UNIDADES DE SERVICIO

CARIBEMAR DE LA COSTA solo tendrán la obligación de realizar la inducción inicial al grupo de formadores designado e informado por EL CONTRATISTA, en los temas relacionados con la ejecución de los servicios objeto del contrato y también respecto de la actualización correspondiente a dicho grupo en los casos en que se produzcan cambios de los procedimientos, manuales, guías de usuario durante el plazo de la ejecución del contrato.

La inducción requerida para realizar la ejecución de las solicitudes de servicio comprendidas en el alcance de este anexo técnico estará a cargo exclusivo de EL CONTRATISTA a través de su grupo de formadores o será reemplazada por el Certificado de asistencia al evento de transferencia tecnológica en proceso de facturación (Esto aplica siempre y cuando alguna institución departamental lo expida)

EL CONTRATISTA deberá considerar dentro del plan de calidad para el inicio de las actividades durante el período de empalme, antes del inicio de ejecución del contrato y durante el plazo de ejecución contractual y de sus renovaciones en el caso en que se llegaren a materializar, la programación de inducciones referidas a las temáticas específicas relacionadas con la prestación del servicio y que estén orientadas a fortalecer el conocimiento acerca de los conceptos técnicos para asegurar la calidad en la ejecución de la operación, de tal manera, se garanticen las competencias, destrezas y habilidades suficientes para ejecutar las mismas en las condiciones de calidad, seguridad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad relacionada requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Todos los costos y riesgos en que se incurra para impartir la inducción a las Unidades de Servicio serán asumidos exclusivamente por EL CONTRATISTA y en ese sentido, no habrá lugar a realizar ninguna solicitud de compensación por este concepto a CARIBEMAR DE LA COSTA, por lo tanto, deberán ser tenidos en cuenta en su oferta.

La inducción que realice EL CONTRATISTA será impartida a través del grupo de formadores que éste designe y exclusivamente en la sede dispuesta y habilitada por él mismo, cumpliendo con condiciones de infraestructura y logística adecuadas para lograr la asimilación de los contenidos del programa de inducción.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

En la etapa de empalme antes del inicio de ejecución del contrato, EL CONTRATISTA informará y enviará a CARIBEMAR DE LA COSTA los formadores que recibirán la inducción correspondiente en los diferentes procesos, procedimientos, instructivos, actividades y/o solicitudes de servicio objeto del contrato, con la finalidad que en adelante y durante el plazo de ejecución contractual, estos formadores designados y habilitados sirvan de instructores y/o formadores a quien se requiera por EL CONTRATISTA para ejecutar los servicios objeto del contrato.

La inducción referente al cumplimiento de normas de salud ocupacional y de seguridad industrial y del Sistema de Gestión de Calidad será responsabilidad exclusiva de EL CONTRATISTA y tendrá como finalidad dar a conocer los alcances, compromisos y responsabilidades que implica para las partes el incumplimiento de las prescripciones contenidas en las normas y procedimientos relacionados con ambos asuntos.

En el caso en que, durante el plazo de ejecución del contrato, EL CONTRATISTA tenga la necesidad de realizar cambios o renovar su grupo de formadores designados, deberá solicitar por escrito a la Gestoría Técnica, la programación de la actividad de inducción a los nuevos formadores. En todo caso, EL CONTRATISTA, deberá mantener un grupo habilitado de formadores durante todo el plazo de ejecución del contrato.

Durante el plazo de ejecución del contrato, cuando se presenten cambios en los procedimientos, especificaciones, instructivos, guías o normatividad relacionada con la realización de las solicitudes de servicios comprendidas en el alcance del contrato, CARIBEMAR DE LA COSTA en caso de ser necesario, suministrarán la inducción complementaria a EL CONTRATISTA, con el fin de actualizar la información sobre los servicios objeto del contrato; garantizar la óptima ejecución de la operación y la minimización de riesgos asociados a desviaciones identificadas en la operación y será exclusivamente responsabilidad de EL CONTRATISTA realizar la retroalimentación correspondiente. En tales eventos, EL CONTRATISTA deberá facilitar el tiempo, la logística y costos asociados para la ejecución de dicha labor.

### **14. PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL CONTRATISTA, deberá considerar que la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios comprendidas en el alcance de este anexo técnico, se realizan con base en procedimientos, instructivos, manuales, guías de operación definidas con fundamento en el cumplimiento de la regulación de los servicios públicos domiciliarios, de tal forma, este deberá considerar este aspecto para realizar la prestación del servicio en las condiciones de cumplimiento, oportunidad y calidad requeridas.

De todas formas, cualquier construcción o elaboración que realice EL CONTRATISTA sobre este particular, deberá consultar el acatamiento de lo dispuesto en la normatividad relacionada y estar orientada por la finalidad de mejoramiento de los procesos.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

CARIBEMAR DE LA COSTA se reservan el derecho de modificar los procedimientos, guías, manuales e instructivos actuales para la ejecución de los servicios objeto de este contrato durante el plazo de la ejecución contractual. Dichos cambios serán informados a EL CONTRATISTA, para que éste proceda a gestionar la correspondiente inducción en las condiciones informadas en este anexo técnico.

### **15. ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

A continuación, se detallan las especificaciones para la prestación del servicio de las solicitudes de los procesos de servicio al cliente (Petición, Quejas, Reclamos - PQR) y cobros (Suspensión, Corte, Reconexión - SCR), las cuales deberán ser consideradas en su totalidad para la definición del precio Unitario por Actividad (PUA) que deberá entregar EL CONTRATISTA en su oferta y en general para la ejecución del contrato.

Para la ejecución de las solicitudes de servicio, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos que son relevantes para la operación:

#### **15.1. OBLIGATORIEDAD DEL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

EL CONTRATISTA se compromete con la programación, ejecución y actualización de las operaciones relacionadas con los procesos de Facturación, Lecturas, Atención al Cliente (Petición, Quejas y Reclamos) y cobros (Suspensión, Corte, Reconexión)

El trabajo será generado por CARIBEMAR DE LA COSTA y se asignará en forma automática a el (los) centro(s) técnico(s) gestionados de acuerdo con su ámbito de actuación. En algunos casos esta asignación automática a Centros Técnicos podrá modificarse según se requiera para asegurar la gestión oportuna del trabajo asignado.

La generación de este trabajo dependerá de las solicitudes de los clientes o de los requerimientos de los procesos ligados al ciclo comercial de CARIBEMAR DE LA COSTA.

EL CONTRATISTA obligatoriamente deberá disponer de dispositivos móviles también llamados tecnologías captoras de datos e impresoras portátiles, para la ejecución en campo de las solicitudes de servicio de los procesos de Facturación, Lecturas, Atención al Cliente (Petición, Quejas y Reclamos) y cobros (Suspensión, Corte, Reconexión), los cuales deben cumplir con las especificaciones mínimas informadas en este anexo técnico, que garanticen las condiciones de integración, oportunidad, trazabilidad y transmisión requeridas.

Para cada una de las actividades que conforman las operaciones domiciliarias de peticiones, quejas, reclamos, se debe tener en cuenta que los dispositivos móviles deben contar con

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

conectividad permanente, con el objetivo de garantizar la sincronización y actualización que tienen las solicitudes de servicio cuando se encuentran en campo.

Durante el plazo contractual, no se permitirá realizar la ejecución de solicitudes de servicios de operaciones domiciliarias de peticiones, quejas, reclamos en medios diferentes al uso de dispositivos móviles dispuestos por EL CONTRATISTA, salvo en los casos que sean expresamente autorizados por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Todas las actividades de soporte que se requieran para garantizar la funcionalidad operativa de las tecnologías captoras de datos dispuestas por EL CONTRATISTA serán asumidas directamente por este.

### **15.2. SOPORTES ACTAS**

EL CONTRATISTA será responsable de llevar un archivo organizado de los soportes físicos de las solicitudes de servicio que ha realizado en terreno. Según la periodicidad que establezca CARIBEMAR DE LA COSTA) hará entrega de éstos, así como de un repositorio en medio magnético (USB, DISCO DURO, REPOSITORIO EN LA NUBE, ETC.) con todos los soportes fotográficos, debidamente identificados y organizados, de las solicitudes de servicio realizadas en dicho periodo. El CONTRATANTE podrá exigir el diligenciamiento y reporte de manera digital en línea o fuera de línea.

### **15.3. OPERACIONES DOMICILIARIAS EN CONDICIONES DE RIESGO**

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que en la ejecución en campo de las solicitudes de servicio, se pueden presentar uno o varios de los siguientes riesgos, los cuales deberá tener previstos en el plan de seguridad y salud en el trabajo:

- Instalaciones eléctricas que presentan condición de riesgo eléctrico como conductores expuestos, distancias de componentes eléctricos no reglamentaria, ubicación de medidores en lugares inundados, adecuaciones eléctricas en curso o fuera de norma.
- Medidores ubicados en espacios confinados como cuartos cerrados y sótanos, los cuales presentan entrada reducida y falta de ventilación, lo cual puede generar una atmósfera irrespirable.
- Ubicación de medidores y/o elementos a revisar que requieren trabajo en ascenso o descenso de altura.

### **15.4. SOLICITUDES DE SERVICIO DE SERVICIO CON INFORMACIÓN COMERCIAL DE CARIBEMAR DE LA COSTA**



## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Cuando la solicitud de servicio indiquen a EL CONTRATISTA sobre la necesidad de transmitir al cliente información comercial de CARIBEMAR DE LA COSTA, como opciones de pago o de financiación, Tips sobre el buen manejo de los servicios públicos, lectura de la factura, entre otras, tanto en el equipo captor de datos, como en cualquier otro informe o medio entregado por CARIBEMAR DE LA COSTA, o cuando el cliente y/o usuario lo solicite, éste deberá estar en la capacidad de realizarla y tendrá que dejar registro de la información entregada al cliente y/o usuario en la tecnología captora de datos o en los formatos suministrados por CARIBEMAR DE LA COSTA para este fin.

### **15.5. TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE LAS UNIDADES CONSTRUCTIVAS**

Las solicitudes de servicio son aquellas que serán incluidas de manera independiente en el formato de ítems y cantidades anexo a este pliego de condiciones, para que EL CONTRATISTA cotice el valor unitario de cada tipo de solicitud, es decir que les asigne un Precio Unitario por Actividad (PUA).

En todos los tipos de solicitudes de servicio que sean entregadas para ser ejecutadas por parte de EL CONTRATISTA, este deberá realizar las tareas que se describen más adelante, considerando que, en una misma solicitud de servicio, no necesariamente se deban ejecutar todas las tareas descritas, pues su asignación a la solicitud de servicio depende en algunos casos de las necesidades y/o definiciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.

En el Anexo de Datos Referentes se entregan los volúmenes promedio estimados de tareas que se ejecutan en un periodo determinado, con el objetivo de que sean consideradas en la definición de la oferta; estas tareas no tendrán una remuneración adicional pues su costo deberá ser incluido en el Precio Unitario por Actividad (PUA) que sea ofertado para cada tipo de solicitud de servicio.

Los tipos de solicitudes de servicio que EL CONTRATISTA realizará en terreno son las que se describen a continuación:

#### **15.5.1. SOLICITUDES DE SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQR**

##### **Regla general**

##### **Daño de medidor y/o acometida**

Consiste en la atención de reportes de daños en medidores y/o acometidas generados por los canales de servicio al cliente.

Aplica en el caso de clientes que por necesidad se requieran normalizar sus instalaciones externas por un daño en el medidor y/o acometida.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

En este el CONTRATISTA, verificará el estado de cartera del cliente y entrará a verificar la causa de su daño (acometida floja, carga mayor a la contratada, acometida en calibre inadecuado, acometida floja en bornera, etc.) y la normalizará.

En ningún momento el cliente se quedará sin equipo de medida y de ser necesaria la normalización, esta se debe llevar a la norma técnica de CARIBEMAR DE LA COSTA. Su alcance y pago será de la siguiente manera:

- Para suministros donde se debe realizar el cambio de medidor, su alcance y pago será el mismo que Cambio de medidor
- Para suministros donde se requiera instalar la caja sin el cambio del medidor el alcance es igual a Instalación de caja (Medida Directa)
- Para suministros donde se requiera reubicar la caja con el cambio del medidor el alcance es igual al Cambio de caja con medidor (Medida Directa)
- Cuando se deba realizar el cambio o reubicación de la caja con medidor y simultáneamente el cambio de la acometida tendrá el mismo alcance a Instalación completa del suministro de medida directa
- Cuando solo se requiera cambiar la acometida se cancelará como Instalación o cambio de acometida
- Cuando se requiera del ajuste de las conexiones de la acometida en el punto de conexión a la red y/o en la bornera sin la instalación de elementos adicionales a los encontrados (estribos, conectores, etc.), se registrará la acción Conexión Corregida.
- Cuando se requiera del ajuste de las conexiones de la acometida en el punto de conexión a la red y/o en la bornera y además se requiera para ello de la instalación de elementos (estribos, conectores, etc.) adicionales a los encontrados, se registrará la acción Adecuación de Acometida variación de voltaje.

### ➤ **Adecuación de acometida**

La adecuación de la acometida se realizará en el poste y/o fachada por necesidad de normalización a la norma de CARIBEMAR DE LA COSTA, consiste en la desconexión y conexión de acometida existente a la red, instalando los estribos, conectores y demás herrajes con el fin de dejarla normalizada.

Incluye:

- información y actualización de la información de la finca, medidor y suministro
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- información al cliente de la acción a ejecutar
- Toma de lectura y sellos.
- Apertura de caja portamedidor (si aplica)
- Verificar del estado de la acometida. (No se permiten empalmes)
- Instalación de anclaje en el poste y/o fachada
- Instalación de estribo(s) y conector(es) (donde sea necesario).
- Apertura de caja de abonados (red trenzada o chilena)

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Instalación entre el anclaje en el poste y el anclaje de la fachada de la casa, sujetándolo en ambos extremos
- Conexión del extremo de la acometida a la red de secundaria mediante los conectores, estribos y herramientas apropiados.
- Conexión del extremo de la acometida en la caja de abonados.
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor.
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Instalación de sellos en la tapa bornera
- Cierre y sellado de la caja del medidor
- Resolución de las solicitudes de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Diligenciamiento de la orden de servicio
- Diligenciamiento del acta de revisión e Instalación eléctrica y acta de materiales.
- Limpieza sitio de trabajo
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad
- Información al cliente al cliente

### **➤ Adecuación Acometida Variación Voltaje**

Aplica en el caso de clientes que por necesidad se requieran normalizar sus instalaciones externas por un daño en la acometida. El CONTRATISTA, verificará el estado de cartera del cliente y entrará a verificar la causa de su daño (acometida floja, carga mayor a la contratada, acometida en calibre inadecuado, acometida floja en bornera, etc.) y la normalizará.

Su alcance y pago será de la siguiente manera:

Cuando se requiera del ajuste de las conexiones de la acometida en el punto de conexión a la red y/o en la bornera y además se requiera para ello de la instalación de elementos (estribos, conectores, etc.) adicionales a los encontrados, se registrará la acción Adecuación de Acometida variación de voltaje.

### **➤ Adecuación de Caja Medida**

Esta acción se podrá ingresar en las órdenes de servicio, generalmente generadas por el Sistema Lecturas (Adecuación Caja Medida) con la finalidad de poder leer el medidor correctamente, sustituyendo la tapa de la caja portamedidor o adecuando la posición del medidor. La limpieza de polvo en la caja se incluye como parte de la acción de revisión y/o normalización. En esta acción se incluye limpieza de la caja de sustancias que impiden la visión del medidor.

Incluye:

- Verificación de la información de la finca, medidor y del suministro
- Comprobación de la existencia o no del medidor en el suministro

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Verificación del estado de las redes y la acometida
- Toma de lectura del medidor y número de serie de los sellos
- Información general del estado del servicio.
- Sustitución de la tapa de la caja porta medidor (en caso de contar con este material suelto)
- Limpieza y reinstalación de la tapa de la caja porta medidor
- Registro de la información en actas y/o TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Apretar o reinstalar la tornillería sin cambiar la posición de la caja.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad
- Diligenciamiento y registro de información en actas (físicas o virtuales) y TPO.

### ➤ **Adecuación de Caja y Acometida**

Hace referencia a la ejecución simultánea de las acciones *Adecuación caja medida y Adecuación de acometida*.

### ➤ **CONEXIÓN CORREGIDA**

Aplica en el caso de clientes que por necesidad se requieran normalizar sus instalaciones externas por un daño en la acometida. El CONTRATISTA, verificará el estado de cartera del cliente y entrará a verificar la causa de su daño (acometida floja, carga mayor a la contratada, acometida en calibre inadecuado, acometida floja en bornera, etc.) y la normalizará.

Su alcance y pago será de la siguiente manera:

- Cuando se requiera del ajuste de las conexiones de la acometida en el punto de conexión a la red y/o en la bornera sin la instalación de elementos adicionales a los encontrados (estribos, conectores, etc.), se registrará la acción *Conexión Corregida*.

### ➤ **Daño Inexistente**

En los casos de órdenes del tipo Daño de medidor y/o acometida donde al visitar el suministro no se detecte ninguna anomalía con el servicio o ésta haya sido superada por un tercero, se ingresará la acción de Daño inexistente y su alcance es similar al de la Inspección MD Conforme.

Incluye:

- Verificación de la información de la finca, medidor y suministro
- Comprobación de la existencia o no del medidor en el suministro
- Verificación del estado de las redes y la acometida
- Toma de lectura del medidor y número de serie de los sellos
- Información general del estado del servicio indicando la fuente de la reposición del servicio (aviso de mantenimiento, reporte erróneo, normalizado por un tercero, etc.)
- Evaluación o detección de posible irregularidad.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Fotos soporte de la irregularidad
- Registro de la información en actas y/o TPO (o dispositivo equivalente establecido)

### ➤ Inspección MD (Inspección Medida Directa)

Incluye:

- Verificación de la información de la finca (predio) y del suministro
- Comprobación de la existencia o no del medidor en el suministro
- Verificación, actualización y confrontación de los datos del medidor
- Toma de lectura del medidor y número de serie y ubicación de sellos
- Verificación y confrontación de los sellos del medidor.
- Estado de la acometida
- Para medidores 240 V con neutro directo, se debe verificar si está conectado a una red monofásica trifilar 240 V, y no a una red trifásica 208 V.
- Identificar y registrar en el acta, la matrícula del transformador y el centro de transformación al cual está asociado el suministro.
- Resolución de la orden de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente establecido) y diligenciamiento del acta de revisión
- Fotos soporte de la anomalía (acometidas derivadas, puente en la bornera, medidor perforado, etc.)
- Medir la corriente a la entrada con la carga del cliente y verificar si existe desbalance.
- En medidores electrónicos se debe tapar el visor óptico para detectar posibles manipulaciones al interior del medidor.

Si como resultado de la inspección, el suministro no tiene normalizada la instalación, se procede a su normalización, con la corrección de las conexiones o instalación del medidor, la caja y/o lo que sea necesario. Se ingresará la acción *Inspección requiere normalización* (en esta situación no se reconocerá pago alguno por esta acción) y a continuación la acción correspondiente al trabajo ejecutado (esta será la acción para cancelar). Si, por el contrario, el suministro se encuentra normalizado, se ingresará la acción *Inspección Servicio MD conforme*.

### ➤ Instalación o cambio de caja con medidor MD

El alcance es igual a Instalación o cambio de caja e Instalación o cambio de medidor (Medida Directa) cuando se ejecutan simultáneamente sobre un mismo suministro. Se ingresarán las acciones de acuerdo con el trabajo ejecutado.

### ➤ Instalación o cambio de medidor (Medida Directa)

Instalación:

Incluye:

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Verificar en la orden de servicio las observaciones que puedan haber ingresado los gestores comerciales.
- Verificación y actualización de la información de la finca (NIC, dirección, estrato, etc.)
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Información al cliente de la acción a ejecutar
- Toma de lectura y sellos.
- Apertura de caja portamedidor (si aplica)
- Desconexión del cable de la acometida existente, si es necesario.
- La fijación del medidor a la estructura ubicada en el fondo de la caja para tal fin, utilizando tornillos golosos. (en caso de existir caja)
- Fijación del medidor en la estructura ubicada en el fondo del armario, utilizando los elementos necesarios para ello (Multifamiliares)
- Instalación del medidor perfectamente nivelado de forma que sea visible y de fácil lectura
- Verificación de la nivelación del medidor (Para medidores electromecánicos se deben instalar nivelado para evitar problemas de rozamiento).
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor y conexión (de la carga) del suministro a la bornera del medidor mediante pase.
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Prueba de conexonado y marcha en vacío (Electromecánicos)
- Prueba de pulsos y registro en el display (Electrónicos)
- Instalación de sellos en la tapa bornera
- Cierre y sellado de la caja del medidor.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Resolución de las solicitudes de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente establecido).
- Diligenciamiento de la orden de servicio
- Diligenciamiento del acta de revisión e Instalación eléctrica y acta de materiales.
- Limpieza sitio de trabajo
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Información al cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Cambio:

Incluye:

- Verificación y actualización de la información de la finca (NIC, dirección, estrato, etc.)
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Toma de lectura y sellos.
- Apertura de caja portamedidor (si aplica)
- Información al cliente de la acción a ejecutar

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Se notifica al usuario de la necesidad de retirar el medidor existente porque se encuentra en mal estado (vidrio quebrado, disco frenado, etc.), o posible anomalía,
- Se informa al usuario que para la corrección de la anomalía se debe revisar el medidor en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. La gestión la realizará CARIBEMAR DE LA COSTA a cargo del cliente en el laboratorio que este escoja en ese instante. De no reflejarse lo contrario en el acta se entenderá que el cliente ha delegado tal elección en la CARIBEMAR DE LA COSTA.

Se instala un medidor nuevo en forma provisional. Una vez instalado, se debe verificar que el medidor esté funcionando normalmente.

- verificar que el medidor esté funcionando normalmente.
- Si el resultado de la prueba en el laboratorio es que el medidor es defectuoso se informará al cliente que o bien debe suministrar el nuevo medidor o bien el medidor provisional de la CARIBEMAR DE LA COSTA pasa a ser definitivo tras el plazo que la ley le da al usuario (un periodo de facturación) cobrando dicho medidor. De suministrar el cliente el equipo debe cumplir las especificaciones técnicas de la CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Desconexión del cable de la acometida existente, si es necesario.
- La fijación del medidor a la estructura ubicada en el fondo de la caja para tal fin, utilizando tornillos golosos. (en caso de existir caja)
- Fijación del medidor en la estructura ubicada en el fondo del armario, utilizando los elementos necesarios para ello (Multifamiliares)
- Asegurar que la caja siga instalada de forma firme y segura a la pared o estructura.
- Instalación del medidor perfectamente nivelado de forma que sea visible y de fácil lectura.
- Verificación de la nivelación del medidor (Para medidores electromecánicos se deben instalar nivelado para evitar problemas de rozamiento).
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor y conexión (de la carga) del suministro a la bornera del medidor mediante pase.
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Prueba de conexiónado y marcha en vacío (Electromecánicos)
- Prueba de pulsos y registro en el display (Electrónicos)
- Instalación de sellos en la tapa bornera
- Cierre y sellado de la caja del medidor.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Resolución de las solicitudes de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Diligenciamiento de la orden de servicio
- Diligenciamiento del acta de revisión e Instalación eléctrica y acta de materiales.
- Limpieza sitio de trabajo
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Información al cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

El cliente no quedará sin equipo completo de medida en ningún momento. Debe dejarse al usuario copia de documentos que soporten este procedimiento con firma y número de la cédula del usuario.

Algunos Medidores y/o materiales pueden ser aportados por los clientes

### ➤ **Instalación completa del suministro en medida directa.**

Consiste en la instalación de medidor, caja y acometida en suministros directos o nuevos cumpliendo la norma de ACOMETIDAS Y MEDIDAS DE CARIBEMAR DE LA COSTA.

Incluye:

- Verificar en la orden de servicio las observaciones que puedan haber ingresado los gestores comerciales
- Verificación y actualización de la información de la finca (NIC, dirección, estrato, etc.)
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Información al cliente de la acción a ejecutar
- Desconexión del cable de la acometida existente, si es necesario.
- Medición y tendida de cable de acometida desde el poste más cercano al sitio de instalación del servicio.
- Instalación de anclaje en el poste y fachada
- Instalación de estribo(s) y conector(es) (donde sea necesario).
- Apertura de caja de abonados (red trenzada o chilena)
- Tensionado entre el anclaje en el poste y el anclaje de la fachada de la casa, sujetándolo en ambos extremos.
- Conexión del extremo de la acometida a la red de distribución secundaria mediante los conectores, estribos y herramientas apropiados.
- Conexión de los extremos de la acometida en la caja de abonados.
- Instalación de la acometida sobre la pared o estructura de la fachada mediante las grapas adecuadas conduciéndolo hasta la caja del medidor.
- Instalación de la caja de forma firme y segura a la pared o estructura.
- La fijación del medidor a la estructura ubicada en el fondo de la caja para tal fin, utilizando tornillos golosos.
- Instalación del medidor perfectamente nivelado de forma que sea visible y de fácil lectura (aplicar norma vigente)
- Verificación de la nivelación del medidor (Para medidores electromecánicos se deben instalar nivelado para evitar rozamiento del disco)
- Conexión de la acometida a la bornera del medidor. (Incluye el retiro del cable de la acometida existente, si es necesario.)
- Instalación y conexión (de la carga) del suministro a la bornera del medidor mediante pase (conexión entre la bornera del medidor y el tablero de protecciones).
- Instalación y conexión de la puesta a tierra del suministro.
- Verificación de las conexiones del medidor.



## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Prueba de conexiónado y marcha en vacío (Electromecánicos)
- Prueba de pulsos y registro en el display (Electrónicos)
- Instalación de sellos en la tapa bornera
- Cierre y sellado de la caja del medidor.
- Registro de lectura y sellos.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Resolución de las OS en la TPO (o dispositivo equivalente establecido).
- Diligenciamiento de la orden de servicio
- Diligenciamiento del acta de revisión e Instalación eléctrica y acta de materiales.
- Limpieza sitio de trabajo
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Información al cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Algunos Medidores y/o materiales podrán ser aportados por los clientes.

### ➤ **Instalación o cambio de acometida y caja MD**

Alcance igual a Instalación o cambio de caja e Instalación o cambio de acometida cuando se ejecutan simultáneamente sobre un mismo suministro. Se ingresarán las acciones de acuerdo con el trabajo ejecutado.

### ➤ **Instalación o cambio de acometida y medidor MD**

Alcance igual a Instalación o cambio de acometida e Instalación o cambio de medidor (Medida Directa) cuando se ejecutan simultáneamente sobre un mismo suministro. Se ingresarán las acciones de acuerdo con el trabajo ejecutado.

### ➤ **Reubicación del medidor MD**

Aplica en el caso de clientes en que por necesidad se requieren llevar a la norma de la empresa, reubicando el medidor debido a que se encuentra inadecuadamente instalado (altura menor de 1.6 m o mayor a 1.8 m, difícil acceso para lectura, etc.) en casos de solicitudes del cliente sin que ésta conlleve al incumplimiento de la norma. Se ingresarán las acciones de acuerdo con el trabajo ejecutado.

### ➤ **Instalación, cambio o adecuación de acometida**

Incluye:

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Verificación y actualización de la información de la finca (NIC, dirección, estrato, etc.)
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Información al cliente de la acción a ejecutar.
- Toma de lectura y sellos.
- Apertura de caja portamedidor (si aplica)
- Comprobar el tipo de acometida requerida por el cliente, de acuerdo con la capacidad y tipo de medidor.
- Verificar de estado de la acometida. (No se permiten empalmes)
- Antes de cambiar la acometida en redes subterráneas:
- Se deben tomar lecturas de intensidad con dos pinzas y de modo simultáneo en la derivación de la red al suministro (acometida) y a la entrada del medidor.
- Registro y comparación de lecturas.
- Diagnóstico sobre existencia o no de derivaciones ilegales.
- Levantamiento y entrega de acta de la anomalía (sí aplica)
- Medición y tendida de cable de acometida desde el poste más cercano al sitio de instalación del servicio.
- Instalación de anclaje en el poste y fachada.
- Instalación de estribo(s) y conector(es) (donde sea necesario).
- Apertura de caja de abonados (red trenzada o chilena).
- Tensionado entre el anclaje en el poste y el anclaje de la fachada de la casa, sujetándolo en ambos extremos.
- Conexión del extremo de la acometida a la red de distribución secundaria mediante los conectores, estribos y herramientas apropiados.
- Conexión del extremo de la acometida en la caja de abonados.
- Instalación de la acometida sobre la pared o estructura de la fachada mediante las grapas adecuadas conduciéndolo hasta la caja.
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor.
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Prueba de conexionado y marcha en vacío (Electromecánicos)
- Prueba de pulsos y registro en el display (Electrónicos)
- Instalación de sellos en la tapa bornera
- Cierre y sellado de la caja del medidor
- Resolución de las solicitudes de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Diligenciamiento de la orden de servicio
- Diligenciamiento del acta de revisión e Instalación eléctrica y acta de materiales.
- Limpieza sitio de trabajo
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Información al cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### ➤ **Instalación de Acometida y Adecuación de Caja portamedidor**

Valora la necesidad de imprimir este documento, una vez impreso tiene consideración de copia no controlada. Protejamos el medio ambiente.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

Hace referencia a la ejecución simultánea de las acciones *Instalación de acometida y Adecuación de caja medida*.

### ➤ **Instalación de acometida y medidor individual / masivo**

Hace referencia a la ejecución de la acción *Instalación de acometida y medidor* cuando se realicen solicitudes de servicio en más de un suministro en una misma finca.

### ➤ **Instalación o cambio de caja**

Incluye:

- Verificación y actualización de la información de la finca (NIC, dirección, estrato, etc.)
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Información al cliente de la acción a ejecutar
- Toma de lectura y sellos (si aplica)
- Apertura de la caja portamedidor, si aplica.
- Desconexión del cable de la acometida existente (si existe medidor).
- Retiro de la caja portamedidor, si aplica.
- Instalación de la caja de forma firme y segura a la pared o estructura.
- La fijación del medidor a la estructura ubicada en el fondo de la caja para tal fin, utilizando tornillos golosos.
- Instalación del medidor perfectamente nivelado de forma que sea visible y de fácil lectura
- Verificación de la nivelación del medidor (Para medidores electromecánicos se deben instalar nivelado para evitar problemas de rozamiento.
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor.
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Prueba de conexionado y marcha en vacío (Electromecánicos)
- Prueba de pulsos y registro en el display (Electrónicos)
- Instalación de sellos en la tapa bornera
- Cierre y sellado de la caja del medidor.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Resolución de las solicitudes de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Diligenciamiento de la orden de servicio
- Diligenciamiento del acta de revisión e Instalación eléctrica y acta de materiales.
- Limpieza sitio de trabajo
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Información al cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Los materiales para la fijación de la caja serán suministrados por el CONTRATISTA y su valor está incluido en el precio fijado en el Contrato (remitirse a las Normas de CARIBEMAR DE LA COSTA vigentes). La caja debe quedar sellada.

### ➤ **Instalación de Caja y Adecuación de acometida**

Hace referencia a la ejecución simultánea de las acciones *Instalación de caja y Adecuación de acometida*

### ➤ **Instalación de caja y medidor**

Hace referencia a la ejecución de la acción *Instalación de caja y medidor* cuando se realicen solicitudes de servicio en más de un suministro en una misma finca.

### ➤ **Instalación de medidor y adecuación de acometida**

Hace referencia a la ejecución simultánea de las acciones *Instalación de medidor y Adecuación de acometida*.

### ➤ **Instalación de medidor y adecuación de caja**

Hace referencia a la ejecución simultánea de las acciones *Instalación de medidor y Adecuación de caja portamedidor*.

### ➤ **Instalación de medidor y adecuación de caja y acometida**

Hace referencia a la ejecución simultánea de las acciones *Instalación de medidor y Adecuación de caja y Acometida*.

### ➤ **Retiro Material**

Esta acción se ingresará en la mayor parte de las solicitudes de servicio en las que además de realizar la instalación de cualquier equipo (medidor, caja y/o acometida), se requiera retirar el equipo existente (medidor, caja y/o acometida).

### ➤ **Revisión de red subterránea de baja tensión.**

Idéntico a Revisión del servicio en medida directa incluye además la revisión de un tramo de la red subterránea entre dos cajas de inspección, utilizando uno de los siguientes métodos:

- Un trazador de acometidas o cables o un identificador de conexiones seguro y fiable (CARIBEMAR DE LA COSTA está interesada en que este sea el método predominante en el desarrollo del trabajo).

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Retiro parcial del cable por lo menos el 50% del tramo, desconectando la acometida reconocida.

Si se encuentra derivación se debe retirar la acometida empleando las herramientas necesarias con el fin de tomar las fotografías que evidencien la anomalía encontrada.

Todas las anomalías registradas en las actas de instalación deben tener evidencia fotográfica o videográfica, donde se registre la fecha (periódico con página principal), con el fin de enviar a Irregularidades y presentar solidez al momento del proceso probatorio. El acta que resulte no procedente por no presentar estas evidencias o por estar defectuosas, será descontada de la liquidación al CONTRATISTA, lo mismo que la acción de mano de obra de revisión o normalización que se haya realizada en el suministro.

Como resultado de la revisión se ejecutará:

- Corte y retiro de las acometidas no identificadas para un cliente con contrato vigente
- Readecuación de los cables y acometidas legales
- Puesta en servicio

### ➤ REUBICACION CAJA Y MEDIDOR

Para suministros donde se requiera reubicar la caja con el cambio del medidor el alcance es igual a de “Instalación o cambio de caja con medidor” (Medida Directa)”

### ➤ REUBICACION CON CAMBIO ACOMETIDA

Cuando se deba realizar el cambio o reubicación de la caja con medidor y simultáneamente el cambio de la acometida tendrá el mismo alcance a “Instalación completa del suministro de medida directa”

### ➤ REVISADO REQUIERE NORMALIZACIÓN CON MEDIDOR

Si al menos una de las pruebas en una *Revisión en el medidor* (la cual se ejecuta en una *Revisión del servicio MD*) resulta no conformes y se requiere de la normalización de la medida, se reporta la acción *Revisado requiere normalización con medidor* y se procede a la normalización de la medida.

### ➤ REVISADO REQUIERE NORMALIZACIÓN SIN MEDIDOR

Si las pruebas en una *Revisión en el medidor* (la cual se ejecuta en una *Revisión del servicio MD*) resultan conformes y se requiere de la normalización (cambio o adecuación de elementos diferentes al medidor), se reporta la acción *Revisado requiere normalización sin medidor* y se procede a la normalización de estos elementos.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

### ➤ REVISIÓN SERVICIO MD CONFORME

Si todas las pruebas en una *Revisión en el medidor* (la cual se ejecuta en una *Revisión del servicio MD*) son conformes finaliza la revisión. Se remunera como *Revisión servicio MD conforme*.

### ➤ Medidor Encontrado.

Esta acción se podrá ingresar en las solicitudes de servicio, generalmente generadas por el Sistema Lecturas (Medidor no identificado/encontrado) con la finalidad de poder localizar el medidor o actualizar nuestra base de datos para poder leerlo y facturar correctamente el consumo del cliente.

Incluye:

- Verificación de la información de la finca, medidor y del suministro
- Comprobación de la existencia o no del medidor en el suministro
- Verificación del estado de las redes y la acometida
- Toma de lectura del medidor y número de serie de sellos
- Información general del estado del servicio.
- Sustitución de la tapa de la caja porta medidor (en caso de contar con este material suelto)
- Limpieza y reinstalación de la tapa de la caja porta medidor
- Registro de la información en actas y/o TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad
- Apretar o reinstalar la tornillería sin cambiar la posición de la caja.

### ➤ Revisión con AVM conforme

Esta acción aplica para las revisiones realizadas a los medidores utilizando AVM y el resultado de las pruebas es conforme.

Incluye:

- Verificación de la información de la finca y del suministro.
- Comprobación de la existencia o no del medidor en el suministro.
- Verificación, actualización y confrontación de los datos del medidor.
- Toma de lectura del medidor y número de sellos.
- Verificación y confrontación de los sellos del medidor.
- Estado de la acometida.
- Apertura de caja portamedidor (si aplica).
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Revisión de la acometida (sin empalmes).
- Prueba de conexiones con el AVM.
- Desconexión de la entrada y la carga del cliente.
- Revisión del medidor a baja carga con AVM para todas las fases.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Revisión de integración con el AVM.
- (Aplica para medidores con decimales). Para los medidores de un decimal se debe realizar hasta que el medidor registre 0.5 kWh
- Pegado o Sellado del medidor.
- La fijación del medidor a la estructura ubicada en el fondo de la caja para tal fin, utilizando tornillos golosos. (en caso de existir caja).
- Conexión del cable de la acometida.
- Verificación de la nivelación del medidor (Para medidores electromecánicos se deben instalar nivelado para evitar problemas de rozamiento.)
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor.
- Verificación de las conexiones del medidor.
- Instalación de sellos en la tapa bornera.
- Cierre y sellado de la caja del medidor.
- Resolución de la orden de servicio en la TPO (o dispositivo equivalente) y acta de revisión (Acta de fraude en anomalías evidentes).
- Fotos soporte de la anomalía (Acometidas derivadas, puente en la bornera, medidor perforado, etc.).

### **➤ Toma de lectura de Medida Directa (MD) / Medida Indirecta (MI)**

Incluye:

- Verificación de la información de la finca y del suministro, estado del(os) medidor(es), los sellos y número de los sellos.
- Lectura del o de los registros correspondientes.
- Registro de la lectura en el Terminal Portátil de Lecturas (TPL), TPO, (o dispositivo equivalente establecido) o planilla de lecturas.
- Reporte de las anomalías en la instalación y medida, de acuerdo con el listado del SGC e incluido en el TPL.

Si el CONTRATISTA observa irregularidades e instalaciones anormales debe completar el proceso y dejar la medida del cliente normalizada en un proceso independiente a la toma de lectura.

La remuneración de la toma de lectura se realizará acorde a la naturaleza del suministro (MD / MI).

## **15.5.2. SOLICITUDES DE SERVICIO DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN – SCR**

### **Reglas generales**

#### **Suspensión del Servicio BT**

Para todas las actividades de suspensión aplica:

- Verificación de la información de la finca y del suministro (NIS, número del medidor)

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Indagar por posible pago reciente
- Informar al cliente que debe desconectar la carga.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad
- Toma de lectura del medidor.
- Una vez ejecutada la acción de la suspensión se debe terminar la actividad con:
- Diligenciamiento del formato de acta de suspensión y las anotaciones de anomalía (si aplica)
- Diligenciamiento de la TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Limpieza sitio de trabajo
- Fotografía de la suspensión con soporte gráfico de prensa del día en que es ejecutada la orden de servicio y el NIC del cliente.
- Información al cliente sobre puntos y de pago disponibles

### **Reconexión del Servicio**

Para todas las actividades de reconexión aplica:

- Verificación de la información de la finca y del suministro (NIS, No. del medidor)
- Informar al cliente que debe desconectar su carga.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad
- Toma de lectura del medidor.
- Una vez ejecutada la acción de la reconexión se debe:
- Retirar el sticker de suspensión.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Verificación del medidor1: Estado físico, giro del medidor, conexionado y marcha en vacío.
- Diligenciamiento de las solicitudes de servicio en TPO (o dispositivo equivalente establecido) y formato de acta de reconexión (donde aplique)
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo
- Limpieza sitio de trabajo
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la actividad y/o de la irregularidad detectada
- Información al cliente

### **Revisión de la suspensión BT**

Incluye:

- Informar al cliente la acción a ejecutar y solicitar si es necesario la desconexión de las cargas.
- De encontrarse con servicio de energía, se procederá a la interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste en la red



## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

(Aérea), o en la caja de derivación de acometidas (Chilena o trenzada) o en la Caja de registro (Subterráneas) o en el gabinete de medidores al lado de la carga (gabinetes de multifamiliares o multicomerciales)

- De encontrarse el suministro suspendido se introducirá la acción de Se mantiene suspendido.
- De encontrarse el suministro auto reconectado sin haberse cancelado la deuda, se ejecutará una nueva suspensión del servicio. su pago corresponderá a la acción de Suspensión por reconexión no autorizada
- Instalación del sello en el extremo terminal de la acometida.
- En el caso de las cajas de abonados, se deberá identificar la acometida en la caja y sellar con cinta bandit la misma.
- La revisión de la suspensión con redes energizadas se ejecutará de la misma manera en que se realizó la suspensión y su pago corresponderá a la acción de Suspensión por reconexión no autorizada y su valor será equivalente al alcance de la nueva suspensión.

### ➤ **Suspensión aérea BT**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste (No hay retiro de acometida), dejando el extremo terminal de la acometida enrollado a la misma.
- Pegado de sticker o sello en el extremo de la acometida en el poste.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Fotografía de la suspensión con soporte gráfico de prensa del día en que es ejecutada la orden de servicio y el NIC del cliente.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Esta orden de servicio aplica sólo a los clientes indicados por el Administrador del contrato o a quien éste delegue.

### ➤ **Reconexión del servicio en bornera BT**

Consiste en la conexión del servicio una vez se han subsanado las causas que han generado la suspensión.

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Retiro de sellos de suspensión
- Apertura de la caja portamedidor
- Identificación de fase(s) y neutro.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Conexión del cable de acometida (fases y neutro) en la bornera del medidor.
- Verificación de conexionado, marcha en vacío y sentido de giro del medidor
- Sellado tapa bornera
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad
- Sellado de caja portamedidor donde exista.
- En el caso de tablero de medidores: Conexión del cable que conecta el medidor con la protección.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad
- Sellado tapa bornera
- Sellado de caja portamedidor donde exista.

### ➤ **Reconexión aérea BT**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Reconexión del servicio mediante la conexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste.
- Retiro de sticker o sello en el extremo de la acometida en el poste.
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### ➤ **Reconexión en MT**

Consiste en la conexión del servicio una vez se han subsanado las causas que han generado la suspensión

incluye:

- Instalación de los portafusibles (cañuelas)

En caso de que la reconexión corresponda a un suministro al que se le realizó corte drástico el alcance y forma de pago será el equivalente a la mano de obra de redes ejecutada y en ningún momento contempla el pago por disponibilidad de cuadrillas.

### ➤ **RECONEXION AEREA CON INSTALACIÓN DE ACOMETIDA**

Incluye

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Reconexión del servicio mediante la conexión del cable en el poste
- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos
- Conexión del cable a la entrada del medidor
- Instalación de sellos en tapa bornera y en la caja
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### **➤ Reconexión aérea BT con instalación de acometida**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Reconexión del servicio mediante la conexión del cable en el poste
- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos
- Conexión del cable a la entrada del medidor
- Instalación de sellos en tapa bornera y en la caja
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### **➤ RECONEXIÓN SERVICIO MD EN RED CHILENA CON SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN MT**

Aplica para clientes de Medida Directa conectados a redes tipo chilena y que, para su reconexión, se requiere de la apertura de un transformador.

Incluye:

- Verificación de los datos del suministro, finca y medidor.
- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Coordinar telefónicamente con el Centro Local de Despacho (CLD) la acción a ejecutar (maniobra a ejecutar sobre la red de distribución)
- Solicitar al cliente verificar la desconexión de su carga para efectuar la reconexión.
- Apertura y retiro de porta fusibles (cañuelas)

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Conexión de la acometida del suministro objeto de la suspensión.
- Cierre de los portafusibles.
- Diligenciamiento de la información en actas y TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Para la suspensión del servicio de media tensión o apertura de transformadores se debe aplicar el procedimiento PR-GDE-01-001 Gestión de avisos (reporte de apertura de transformadores)

### ➤ **RECONEXION SERVICIO RED AEREA BAJA TENSIÓN**

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Reconexión del servicio mediante la conexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste.
- Retiro de sticker o sello en el extremo de la acometida en el poste.
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### ➤ **Suspensión Servicio MT**

Incluye:

- Verificación de los datos del suministro, finca y medidor.
- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Coordinar telefónicamente con el Centro Local de Despacho (CLD) la acción a ejecutar (maniobra a ejecutar sobre la red de distribución)
- Solicitar al cliente la desconexión de su carga para efectuar la suspensión.
- Apertura y retiro de porta fusibles (cañuelas)
- Marcación de los portafusibles. Los portafusibles quedan en custodia del CONTRATISTA y deben ser empleados en la reconexión del mismo suministro una vez se cancele la deuda.
- Diligenciamiento de la información en actas y TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Para la suspensión del servicio de media tensión o apertura de transformadores se debe aplicar el procedimiento PR-GDE-01-001 Gestión de avisos (reporte de apertura de transformadores.).

### ➤ **Suspensión del servicio red aérea BT**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste (No hay retiro de acometida), dejando el extremo terminal de la acometida enrollado a la misma.
- Pegado de sticker o sello en el extremo de la acometida en el poste.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Fotografía de la suspensión con soporte gráfico de prensa del día en que es ejecutada la orden de servicio y el NIC del cliente.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Esta orden de servicio aplica sólo a los clientes indicados por el Administrador del contrato o a quien éste delegue.

### ➤ **SE MANTIENE SUSPENDIDO (Revisión de la suspensión BT)**

Corresponde al caso de cuando una instalación previamente suspendida por impago es encontrada en una revisión a la suspensión sin servicio de energía.

- Informar al cliente la acción a ejecutar.
- De encontrarse el suministro suspendido se introducirá la acción de “Se mantiene suspendido”.
- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Toma soporte fotográfico de la acción.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.

### ➤ **Suspensión aérea BT con retiro de acometida**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable en el poste
- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable a la entrada del medidor
- Retiro del cable de acometida y marcada (etiquetada) con el NIC del suministro
- Instalación de sellos en tapa bornera y en la caja

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Fotografía de la suspensión con soporte gráfico de prensa del día en que es ejecutada la orden de servicio y el NIC del cliente.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Esta suspensión tiene validez solo si se realiza el retiro completo de la acometida.

Esta orden de servicio aplica sólo a los clientes indicados por el Administrador del contrato o a quien él delegue.

La acometida retirada debe ser marcada por parte del operario con un sticker o con un elemento similar (debe indicar como mínimo el NIC, dirección, fecha de retiro) y ser entregada al cliente dejando constancia de la información reportada.

### **➤ SUSPENSION POR RECONEXION NO AUTORIZADA CON RETIRO DE ACOMETIDA**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable en el poste
- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable a la entrada del medidor
- Retiro del cable de acometida y marcada (etiquetada) con el NIC del suministro
- Instalación de sellos en tapa bornera y en la caja
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Fotografía de la suspensión con soporte gráfico de prensa del día en que es ejecutada la orden de servicio y el NIC del cliente.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Esta suspensión tiene validez solo si se realiza el retiro completo de la acometida.

Esta orden de servicio aplica sólo a los clientes indicados por el Administrador del contrato o a quien él delegue.

La acometida retirada debe ser marcada por parte del operario con un sticker o con un elemento similar (debe indicar como mínimo el NIC, dirección, fecha de retiro) y ser entregada al cliente dejando constancia de la información reportada.

### **➤ SUSPENSION POR RECONEXION NO AUTORIZADA EN BORNERA**

Incluye:

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos.
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en la bornera del medidor, Encintando del extremo terminal de la acometida y dejándola dentro de la bornera y caja del medidor.
- En el caso de tablero de medidores: Interrupción del servicio retirando el cable que conecta el medidor con la protección. Donde exista pin de suspensión (bloqueador), se realizará la instalación del pin en la posición de suspendido.
- Pegado de sticker o sello en la bornera del medidor.
- Instalación de la tapa bornera y sus sellos
- Cierre de la caja del medidor.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- En caso de no existir caja portamedidor se dejará la acometida enrollada en un costado superior del medidor.
- Fotografía de la desconexión con página de periódico del día, referenciando el NIC del cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### **➤ SUSPENSION POR RECONEXION NO AUTORIZADA EN TENDIDO**

Incluye:

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste (No hay retiro de acometida), dejando el extremo terminal de la acometida enrollado a la misma.
- Pegado de sticker o sello en el extremo de la acometida en el poste.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Fotografía de la suspensión con soporte gráfico de prensa del día en que es ejecutada la orden de servicio y el NIC del cliente.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Esta orden de servicio aplica sólo a los clientes indicados por el Administrador del contrato o a quien éste delegue.

### **➤ SUSPENSION SERV. BORNERA BT**

Incluye:

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos.
- Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en la bornera del medidor, Encintando del extremo terminal de la acometida y dejándola dentro de la bornera y caja del medidor.
- En el caso de tablero de medidores: Interrupción del servicio retirando el cable que conecta el medidor con la protección. Donde exista pin de suspensión (bloqueador), se realizará la instalación del pin en la posición de suspendido.
- Pegado de sticker o sello en la bornera del medidor.
- Instalación de la tapa bornera y sus sellos
- Cierre de la caja del medidor.
- Registro del material retirado y entrega de este de acuerdo con las indicaciones de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- En caso de no existir caja portamedidor se dejará la acometida enrollada en un costado superior del medidor.
- Fotografía de la desconexión con página de periódico del día, referenciando el NIC del cliente
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

### ➤ **SUSPENSIÓN SERVICIO MD EN RED CHILENA CON SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN MT**

Aplica para clientes de Medida Directa conectados a redes tipo chilena y que para su suspensión, se requiere de la apertura de un transformador. Incluye:

- Verificación de los datos del suministro, finca y medidor.
- Registro de la lectura y sellos encontrados
- Coordinar telefónicamente con el Centro Local de Despacho (CLD) la acción a ejecutar (maniobra a ejecutar sobre la red de distribución)
- Solicitar al cliente la desconexión de su carga para efectuar la suspensión.
- Apertura y retiro de porta fusibles (cañuelas)
- Apertura de la conexión de la acometida del suministro objeto de la suspensión.
- Cierre de los portafusibles.
- Diligenciamiento de la información en actas y TPO (o dispositivo equivalente establecido)
- Toma de fotografías soportes de la acción ejecutada. Se debe evidenciar el estado del servicio antes y después de la actividad.
- Evaluación o detección de posible irregularidad.
- Fotos soporte de la irregularidad

Para la suspensión del servicio de media tensión o apertura de transformadores se debe aplicar el procedimiento PR-GDE-01-001 Gestión de avisos (reporte de apertura de transformadores.).



## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

### **➤ Suspensión en red aérea BT, en red chilena, en red trenzada, en red subterránea, en tablero de medidores de baja tensión y en redes energizadas en MT.**

La suspensión del servicio en estas configuraciones se ejecutará en la bornera del medidor.

Incluye:

- Apertura de la caja de medidor
- Retiro de la tapa bornera y sus sellos.
- Red aérea BT, Red Chilena, Red Trenzada: Interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en la bornera del medidor, Encintando del extremo terminal de la acometida y dejándola dentro de la bornera y caja del medidor.
- En el caso de tablero de medidores: Interrupción del servicio retirando el cable que conecta el medidor con la protección. Donde exista pin de suspensión (bloqueador), se realizará la instalación del pin en la posición de suspendido.
- Pegado de sticker o sello en la bornera del medidor.
- Instalación de la tapa bornera y sus sellos
- Cierre de la caja del medidor

En caso de no existir caja portamedidor se dejará la acometida enrollada en un costado superior del medidor.

La suspensión puede ser ejecutada por un operario, utilizando como medio de transporte una moto.

### **➤ Suspensión en red trenzada o chilena de baja tensión con suspensión del servicio en MT**

Incluye:

- Interrupción del servicio, mediante la desconexión de las cañuelas del transformador (donde se requiera)
- Apertura de la caja de abonados.
- Identificación de la acometida en la caja de abonados.
- Desconexión de la acometida en la bornera de la caja de abonados
- Cierre e instalación de cinta bandit alrededor de la caja de abonados
- Restablecimiento del servicio, mediante la conexión de las cañuelas del transformador

### **➤ Suspensión en configuraciones especiales red energizada en MT**

Consiste en la suspensión del servicio en suministros ubicados en configuraciones especiales (red trenzada ubicada en el extremo de la red de MT configuración bandera), donde la suspensión se debe realizar en la caja de abonados:

Incluye:

- Coordinación del descargo ante el COR

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Desenergización del servicio en MT (Bandera y red protegida en MT): Suspensión en la red de MT mediante la desconexión de las cañuelas que alimentan el ramal.
- Interrupción del servicio, mediante la desconexión de las cañuelas del transformador
- Apertura de la caja de abonados.
- Identificación de la acometida en la caja de abonados del suministro
- Desconexión de la acometida en la bornera de la caja de abonados
- Cierre e instalación de cinta bandit alrededor de la caja de abonados
- Restablecimiento del servicio, mediante la conexión de las cañuelas del transformador
- Reinstalación del anillo o cerrado de cañuelas en el ramal primario.
- Devolución del descargo al COR.

Si la suspensión se realiza con camión canasta, no se requerirá la suspensión del servicio en el circuito y su ejecución se debe coordinar con el COR.

Esta acción se reconoce con el uso del camión canasto para un volumen mínimo por jornada de solicitudes de servicio acordado con el territorio.

### ➤ Revisión de la suspensión MT

La remuneración de la orden de servicio Revisión de la suspensión incluye los costos de la visita de inspección con el fin de verificar el estado del suministro y realizar una nueva suspensión en caso de encontrarse con servicio. El precio incluye mano de obra, equipos, herramientas y vehículos.

El alcance de la acción incluye la visita y como resultado podrá encontrar

- a) suministro Se mantiene suspendido, donde resuelve la orden de servicio con esta acción.
- b) Suministro con servicio se ejecuta la suspensión del servicio de acuerdo con la especificación de la revisión y se debe indicar en el acta Suspensión por reconexión no autorizada.
- c) Cliente ha cancelado, la cual se deberá resolver la orden de servicio como Se mantiene suspendido.

De encontrarse reconectado por el medidor se suspenderá únicamente en el poste y en la bornera solo aplica para tableros.

Para la ejecución de la revisión de la suspensión, el CONTRATISTA podrá implementar un sistema de visita previa con una persona y utilizando el medio de transporte que requiera. El resultado de esta visita generará trabajo para la cuadrilla de suspensión para los suministros auto reconectados (estas solicitudes de servicio se resolverán con la acción Suspensión por reconexión no autorizadas) y resolverá el resto de los casos de las solicitudes de servicio indicando si el cliente se mantiene suspendido o el cliente ha cancelado con la acción Se mantiene suspendido.

De encontrarse con servicio se ejecutará la suspensión y su alcance es idéntico a Suspensión del servicio en media tensión.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

En caso de ser la segunda visita donde se detecta auto reconectado se debe registrar en el acta la anomalía detectada, indicando la forma de la auto reconexión.

### ➤ **Revisión de la suspensión en red aérea BT, en red chilena, en red trenzada, en red subterránea, en tablero de medidores de baja tensión**

Su forma de pago se realizará de acuerdo con el ítem Revisión de la suspensión.

De encontrarse con servicio (sin haberse cancelado la deuda) se ejecutará la suspensión y su alcance será:

- Informar al cliente la acción a ejecutar y solicitar la desconexión de las cargas.
- De encontrarse con servicio de energía, se procederá a la interrupción del servicio mediante la desconexión del cable de acometida (fases y neutro) en el poste en la red (aérea), o en la caja de derivación de acometidas (chilena o trenzada) o en la caja de registro (subterráneas) o en el gabinete de medidores al lado de la carga (gabinetes de multifamiliares o multicomerciales).
- Instalación del sello en el extremo terminal de la acometida.
- En el caso de las cajas de abonados, se deberá identificar la acometida en la caja y sellar con cinta bandit la misma.
- La revisión de la suspensión con redes energizadas se ejecutará como una revisión de la suspensión en tablero de medidores (bornera) y su pago será el mismo de la revisión de la suspensión en red área.

La suspensión en el poste o caja de abonados deberá ser ejecutada por un operario, utilizando como medio de transporte un vehículo y escalera (u otro elemento avalado para este tipo de trabajos) adecuada para ello. Esta labor no se podrá ejecutar en moto ni con pretales.

Las cajas deberán ser abiertas y cerradas con las llaves especializadas para ello.

La suspensión en redes subterráneas o en tablero de medidores se podrá ejecutar con un solo operario usando como medio de transporte una moto.

### ➤ **Reconexión en red aérea BT, en red chilena, en red trenzada, en red subterránea, en tablero de medidores de baja tensión y en redes energizadas en MT en la bornera.**

Consiste en la conexión del servicio una vez se han subsanado las causas que han generado la suspensión.

Incluye:

- Apertura de la caja portamedidor.
- Identificación de fase(s) y neutro
- Conexión de la acometida en la bornera del medidor.
- Verificación de conexionado, marcha en vacío y sentido de giro del medidor
- Sellado tapa bornera
- Sellado de caja portamedidor donde exista.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Si se ejecuta la reconexión en un servicio con medida AMI con comunicación, lo anterior no aplica.

Para todas las actividades de reconexión aplica:

- Verificación de la información de la finca y del suministro (NIS, número del del medidor)
- Informar al cliente que debe desconectar su carga.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad
- Toma de lectura del medidor.

Una vez ejecutada la acción de la reconexión se debe terminar la actividad con:

- Retiro del sticker de suspensión.
- Verificación del medidor1: Estado físico, giro del medidor, conexionado y marcha en vacío.
- Diligenciamiento de la orden de servicio en TPO (o dispositivo equivalente) y formato de acta de reconexión (donde aplique).
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Limpieza sitio de trabajo.
- Información al cliente.

Las reconexiones que requieran la instalación o cambio de la acometida se cancelarán como el ítem. Instalación o cambio de acometida MD.

### ➤ **Reconexión en red aérea baja tensión BT**

Consiste en la conexión del servicio una vez se han subsanado las causas que han generado la suspensión, incluye:

Incluye:

- Conexión de la acometida en el poste a los conectores o estribos.
- Tensionado de la acometida en los anclajes en poste y pared

Para todas las actividades de reconexión aplica:

- Verificación de la información de la finca y del suministro (NIS, número del medidor. del medidor).
- Informar al cliente que debe desconectar su carga.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Toma de lectura del medidor.

Una vez ejecutada la acción de la reconexión se debe terminar la actividad con:

- Retiro del sticker de suspensión.
- Verificación del medidor: Estado físico, giro del medidor, conexionado y marcha en vacío.
- Diligenciamiento de la orden de servicio en TPO (o dispositivo equivalente) y formato de acta de reconexión (donde aplique).
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Limpieza sitio de trabajo.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Información al cliente.

Las reconexiones que requieran la instalación o cambio de la acometida se cancelarán como el ítem. Instalación o cambio de acometida MD.

Si la reconexión se realiza con camión canasto, se pagará el ítem correspondiente.

### ➤ Reconexión en configuraciones especiales red energizada en MT

Consiste en la reconexión del servicio en suministros ubicados en configuraciones especiales (red secundaria ubicada en el extremo de la red de MT configuración bandera), donde la suspensión se debe realizar en la caja de abonados:

Incluye:

- Coordinación del descargo ante el COR.
- Desenergización del servicio en MT en configuración de Bandera y red protegida en MT: Suspensión en la red de MT mediante la desconexión de las cañuelas que alimentan el ramal.
- Interrupción del servicio, mediante la desconexión de las cañuelas del transformador
- Apertura de la caja de abonados.
- Identificación de la acometida en la caja de abonados del suministro.
- Conexión de la acometida en la bornera de la caja de abonados.
- Cierre e instalación de cinta bandit alrededor de la caja de abonados.
- Restablecimiento del servicio, mediante la conexión de las cañuelas del transformador.
- Reinstalación del anillo o cerrado de cañuelas en el ramal primario
- Devolución del descargo al COR.

Si la reconexión se realiza con camión canasto, no se requerirá la suspensión del servicio en el circuito y su ejecución se debe coordinar con el COR.

Esta acción se reconoce con el uso del camión canasto para un volumen mínimo por jornada de solicitudes de servicio acordado con el territorio.

Para todas las actividades de reconexión aplica:

- Verificación de la información de la finca y del suministro (NIS, número del medidor).
- Informar al cliente que debe desconectar su carga.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Toma de lectura del medidor.

Una vez ejecutada la acción de la reconexión se debe terminar la actividad con:

- Retiro del sticker de suspensión.
- Verificación del medidor1: Estado físico, giro del medidor, conexionado y marcha en vacío.
- Diligenciamiento de la orden de servicio en TPO (o dispositivo equivalente) y formato de acta de reconexión (donde aplique).
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Limpieza sitio de trabajo.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Información al cliente.

Las reconexiones que requieran la instalación o cambio de la acometida se cancelarán como el ítem. Instalación o cambio de acometida MD.

### ➤ **Reconexión del servicio en red trenzada o chilena de baja tensión con suspensión del servicio en MT**

Incluye:

- Interrupción del servicio, mediante la desconexión de las cañuelas del transformador (donde se requiera).
- Apertura de la caja de abonados.
- Identificación de la acometida en la caja de abonados.
- Conexión de la acometida en la bornera de la caja de abonados.
- Cierre e instalación de cinta bandit alrededor de la caja de abonados.
- Restablecimiento del servicio, mediante la conexión de las cañuelas del transformador.

Para todas las actividades de reconexión aplica:

- Verificación de la información de la finca y del suministro (NIS, número del medidor).
- Informar al cliente que debe desconectar su carga.
- Demarcado de la zona de trabajo y puesta de elementos de seguridad.
- Toma de lectura del medidor.

Si la reconexión se realiza con camión canasto, no se requerirá la suspensión del servicio en el transformador.

Esta acción se reconoce con el uso del camión canasto para un volumen mínimo por jornada de solicitudes de servicio acordado con el territorio.

Una vez ejecutada la acción de la reconexión se debe terminar la actividad con:

- Retiro del sticker de suspensión.
- Verificación del medidor1: Estado físico, giro del medidor, conexionado y marcha en vacío.
- Diligenciamiento de la orden de servicio en TPO (o dispositivo equivalente) y formato de acta de reconexión (donde aplique).
- Retiro de demarcación de la zona de trabajo.
- Limpieza sitio de trabajo.
- Información al cliente.

Las reconexiones que requieran la instalación o cambio de la acometida se cancelarán como el ítem. Instalación o cambio de acometida MD.

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que para la ejecución de las solicitudes de servicio de energía donde se requiera manipulación del elemento de medida, las Unidades de Servicio deben tener tarjeta CONTE TE-1, TE-3, TE- 4 ó TE-5.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Adicional a lo anterior, EL CONTRATISTA requiere utilizar equipos que permitan realizar prueba de potencia o comparación de cargas o cualquier otro método para verificar la precisión de la medida.

### **15.6. TAREAS QUE COMPONEN LA ATENCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE LAS UNIDADES CONSTRUCTIVAS**

Diariamente se dispondrán, a través del software de gestión comercial u otros medios que determinen CARIBEMAR DE LA COSTA, las solicitudes de servicio que deberá ejecutar EL CONTRATISTA, dentro de los ANS establecidos para cada una de las actividades que se relacionan en este anexo técnico.

Para la ejecución de las solicitudes de servicio, EL CONTRATISTA deberá realizar las tareas que se describen a continuación:

#### **15.6.1. PROGRAMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

Las solicitudes de servicio no obedecen a una programación cíclica, por lo tanto, no tienen fechas establecidas en el programa de facturación de CARIBEMAR DE LA COSTA. Estas actividades se generan a demanda y será EL CONTRATISTA, teniendo en cuenta los ANS establecidos para cada actividad, quien deberá realizar la distribución por lotes o rutas, de las solicitudes de servicio que ejecutará durante el día, teniendo en cuenta las zonas operativas o las ubicaciones relativas, y conformando el recorrido más óptimo que le garantice la ejecución de todas las solicitudes de servicio programadas y la asignación de estas a las unidades de servicio, garantizando el cumplimiento de lo descrito para cada tipo de actividad con el objetivo de que sean ejecutadas en campo, así mismo, se obliga a efectuar una relación donde quede constancia de los lotes o rutas conformados para garantizar la trazabilidad de la ejecución.

#### **15.6.2. CARGA DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN DISPOSITIVOS MÓVILES**

Una vez realizada la programación de las solicitudes de servicio que se ejecutarán en campo, EL CONTRATISTA deberá realizar el cargue de cada uno de los lotes o rutas con sus respectivas unidades de servicio en los dispositivos móviles. La operación de cargue en los dispositivos móviles se realizará diariamente por EL CONTRATISTA.

En ese sentido, estas actividades serán ejecutadas bajo la responsabilidad y autonomía de EL CONTRATISTA. Para el caso, éste definirá y dispondrá la metodología y tecnología requeridas para realizar estas actividades en las condiciones de calidad y oportunidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

EL CONTRATISTA, se obliga a implementar controles que permitan verificar la carga efectiva del 100% de las solicitudes de servicios e información complementaria en cada uno de los equipos o tecnologías captoras de datos.

En el evento en que se presenten fallas en el proceso de carga en los dispositivos móviles, EL CONTRATISTA deberá identificar la causa y gestionar su solución inmediata de forma interna o ante CARIBEMAR DE LA COSTA cuando se trate de fallas provenientes del software que ésta disponga. En todo caso, será responsabilidad de EL CONTRATISTA la gestión de la solución de estos incidentes, los cuales no lo eximirán de su obligación de ejecutar las solicitudes de servicio dentro de los ANS establecidos para cada actividad, salvo que la causa sea imputable a CARIBEMAR DE LA COSTA.

### **15.6.3. EJECUCIÓN EN CAMPO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.**

EL CONTRATISTA deberá determinar la cantidad de unidades de servicio que ejecutarán cada tipo de actividad, teniendo en cuenta los requerimientos técnicos, los materiales y herramientas necesarios y garantizando en todos los casos la calidad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad aplicable.

Para cada una de las solicitudes de servicio, EL CONTRATISTA deberá identificar y verificar que la instalación o el equipo de medida al que le va a ejecutar la revisión corresponda al que está asociado a la solicitud de servicio. Adicionalmente, deberá tener en cuenta las notas especiales, advertencias, observaciones y datos adicionales que se muestran en la tecnología captora de datos al momento de ejecutar la solicitud y que refieren alguna condición especial operativa y/o de seguridad de las solicitudes de servicio a ejecutar en campo.

EL CONTRATISTA deberá ejecutar las solicitudes de servicio de acuerdo con lo definido para cada una de ellas en este anexo técnico, la premisa es definir la atención de las PQR o gestión de cartera.

Al terminar su ejecución, EL CONTRATISTA deberá registrar en la tecnología captora de datos, las observaciones que den cuenta de la operación que se hizo en campo, es de anotar que estas observaciones de atención a las solicitudes de servicios deben seguir unas especificaciones de parametrización y homologación en respuestas y cierres de acuerdo con los procedimientos establecidos por CARIBEMAR DE LA COSTA, las cuales pueden cambiar de acuerdo con las necesidades operativas. Cualquier variación en esta codificación será informada previamente a EL CONTRATISTA con una anticipación, no inferior a los 15 días calendario.

La no ejecución de las solicitudes de servicio en campo debe atender a una necesidad real como fin último en la ejecución de la actividad, pues se entiende que antes de finalizar la solicitud de servicio en la tecnología captora de datos, EL CONTRATISTA se compromete a realizar el agotamiento de todos los recursos lícitos a su alcance para lograr la ejecución en



## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

campo de la solicitud de servicio. En todos los casos en que se ingrese una respuesta a las solicitudes de servicio no ejecutadas en campo, EL CONTRATISTA se obliga a dejar un registro fotográfico o documental que sirva como evidencia de la ejecución de la solicitud de servicio, según los procedimientos que para este fin sean entregados por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Para cada una de las solicitudes de servicio, EL CONTRATISTA deberá dejar constancia debidamente firmada en el dispositivo móvil y a su vez a los clientes y/o usuarios, con el resultado de la revisión y de acuerdo con los procedimientos establecidos por CARIBEMAR DE LA COSTA. La papelería correspondiente a estas constancias será suministrada por EL CONTRATISTA, el formato a utilizar es establecido por CARIBEMAR DE LA COSTA y se encuentra parametrizado en el software o en formatos físicos entregados por CARIBEMAR DE LA COSTA.

EL CONTRATISTA, deberá consultar de acuerdo con el tipo y condiciones de las solicitudes de servicio que disponga, para la ejecución de este objeto del contrato, si aplican las disposiciones contempladas en la RESOLUCIÓN 1409 DE 2012 en la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.

### **15.6.4. DESCARGA DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN DISPOSITIVOS MÓVILES**

El mismo día de ejecutadas en campo las solicitudes de servicio, EL CONTRATISTA deberá realizar el descargue desde los dispositivos móviles al software de gestión comercial.

En ese sentido, esta actividad será ejecutada bajo la responsabilidad y autonomía de EL CONTRATISTA. Para el caso, éste definirá y dispondrá la metodología y tecnología requeridas para realizar esta actividad en las condiciones de calidad y oportunidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

EL CONTRATISTA, se obliga a implementar controles que permitan verificar la descarga efectiva del 100% de las solicitudes de servicios e información complementaria en el software de gestión comercial.

En el evento en que se presenten fallas en el proceso de descarga de las solicitudes de servicio desde dispositivos móviles, EL CONTRATISTA deberá identificar la causa y gestionar su solución inmediata de forma interna o ante CARIBEMAR DE LA COSTA cuando se trate de fallas provenientes del software que esta disponga. En todo caso, será responsabilidad de EL CONTRATISTA la gestión de la solución de estos incidentes, garantizando que la información que se encuentra en los dispositivos móviles se descargue en el sistema comercial de CARIBEMAR DE LA COSTA.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

### **15.6.5. SINCRONIZACIÓN Y GESTIÓN DE NOVEDADES DE INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.**

EL CONTRATISTA se obliga a realizar las actividades de verificación, autorización, confirmación, integración, reporte, levantamiento de los registros que garanticen que la actividad se realiza por este bajo condiciones controladas, para cumplir con las condiciones de calidad y oportunidad de la información requerida por CARIBEMAR DE LA COSTA.

La sincronización de las solicitudes de servicio se debe realizar al menos cada hora para evitar pérdida de información y/o reprocesos.

En los eventos de falla de sincronización de la información de las solicitudes de servicio, EL CONTRATISTA deberá disponer de medios alternativos que garanticen el cumplimiento de la actividad en las condiciones de calidad y oportunidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Una vez realizado el proceso de sincronización se debe cumplir el reporte de registros sincronizados.

EL CONTRATISTA deberá elaborar un reporte mensual de los eventos de falla en la sincronización, el cual será enviado en medio magnético a CARIBEMAR DE LA COSTA.

### **16. CÁLCULO DEL VALOR A RECONOCER AL CONTRATISTA POR LA EJECUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

A continuación, se describen las consideraciones que se tendrán en cuenta para la liquidación de las solicitudes de servicio que sean ejecutadas por EL CONTRATISTA y el porcentaje del valor del PUA ofertado que se reconocerá en cada caso.

#### **16.1. SOLICITUDES DE SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)**

Se reconocerá el 100% del valor del PUA ofertado para cada una de las actividades catalogadas en este documento como peticiones, quejas y reclamos, las solicitudes de servicio que hayan sido entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA con las siguientes condiciones:

- Solicitudes de servicio Ejecutadas
- Solicitudes de servicio No Ejecutadas con observación y evidencia.

No se reconocerán las solicitudes de servicio que hayan sido entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA con las siguientes condiciones:

- Solicitudes de servicio No Ejecutada sin observación y evidencia

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Solicitudes de servicio Ejecutadas no acorde con el tipo de actividad que se solicitó.

### 16.2. SOLICITUDES DE SERVICIO DE CONTROL OPERATIVO DE LA CARTERA (SCR)

Se reconocerá el 100% del valor del PUA ofertado para cada una de las actividades catalogadas en este documento como control operativo de la cartera, las solicitudes de servicio que hayan sido entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA con las siguientes condiciones:

- Solicitudes de servicio Ejecutadas
- Solicitudes de servicio No ejecutadas con observación y evidencia.

No se reconocerán las solicitudes de servicio que hayan sido entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA con las siguientes condiciones:

- Solicitudes de servicio No ejecutadas sin observación y evidencia
- Solicitudes de servicio Ejecutadas No acorde con el tipo de actividad que se solicitó.
- Solicitudes de servicio que por aplicación del recaudo en línea sean canceladas producto del pago del cliente y/o usuario antes de su ejecución, de acuerdo con la programación definida para el día.

Las posibles anomalías o visitas fallidas registrables y cancelables son:

Anomalía (visita fallida)	Suspensión	Revisión
	¿Se paga?	
Predio demolido	Sí (1)	No
Otro Comercializador	Sí (2)	No (3)
En reclamo	Sí (2)	No (3)
Cliente no-cortable	Sí (2)	No (3)
Pago reciente / Cliente ha cancelado	Sí (2)	No (3)
Servicio inexistente (Unificado)	Sí (1)	No

(1) Requiere informe y fotografía

(2) Requiere confirmación de oficina de CARIBEMAR DE LA COSTA e informe de brigada

(3) No se cancela si el mismo contratista hubiera visitado en visita anterior el predio y se confirma que no presentó el informe.

Será responsabilidad del CONTRATISTA asegurar que las visitas fallidas originadas por causas diferentes a Pago reciente sean resueltas en el Sistema de Gestión Comercial para evitar que

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

se repita, por lo tanto, debe solicitar a CARIBEMAR DE LA COSTA una confirmación sobre la corrección en el Sistema de Gestión Comercial.

### **16.3. INEJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

De manera general, cuando la inejecución de las solicitudes de servicios dispuestas por CARIBEMAR DE LA COSTA a EL CONTRATISTA se produzca por causas comprendidas en las categorías de fuerza mayor o caso fortuito en los términos de la legislación colombiana, demostrados ante CARIBEMAR DE LA COSTA, se relevará a EL CONTRATISTA del cumplimiento de las prestaciones a su cargo, sin derecho a reclamación económica alguna y solo habrá la obligación de CARIBEMAR DE LA COSTA de realizar el pago de las solicitudes de servicios que hasta ese momento hubiese logrado ejecutar, de la manera establecida en este anexo técnico para la liquidación y pago de las actividades.

Cuando la inejecución de las solicitudes de servicio se produzca por causas relacionadas con el orden público, solo serán reconocidas y pagadas a EL CONTRATISTA las solicitudes de servicio ejecutadas hasta el momento de ocurrencia de la novedad, siempre y cuando EL CONTRATISTA demuestre la debida diligencia y gestión ante los entes competentes para garantizar la continuidad de la operación y la correspondiente investigación de lo sucedido con sus unidades de servicio en el terreno.

Cuando se generen eventos de inejecución de solicitudes de servicios por orden público, EL CONTRATISTA deberá informar el mismo día de los hechos a la Gestoría Técnica diligenciando y enviando el formato correspondiente dispuesto por CARIBEMAR DE LA COSTA, en donde se indiquen claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar, además de las solicitudes de servicio dejadas de ejecutar por la imposibilidad reportada. EL CONTRATISTA deberá radicar ante CARIBEMAR DE LA COSTA un oficio con el informe de la situación, adjuntando las evidencias que se requieren (Avisos de periódico, certificados entes municipales, entre otros).

### **17. ANS Y FRANJAS HORARIAS PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

Con el objetivo de cumplir con los tiempos regulatorios y con los tiempos que tienen CARIBEMAR DE LA COSTA para realizar los procesos de facturación, lectura, atención de los clientes y cobros y brindar solución de inconsistencias, entre otros. CARIBEMAR DE LA COSTA establecen los siguientes ANS para cada una de las actividades comprendidas en el alcance de este anexo técnico, los cuales serán tenidos en cuenta para la medición de las metas de cumplimiento de ANS.

También se informa la franja horaria de prestación del servicio en la que se ejecutan normalmente las actividades objeto de este contrato. CARIBEMAR DE LA COSTA podrán solicitar la ejecución de solicitudes de servicio por fuera de la franja horaria las cuales deben ser tenidas en cuenta por EL CONTRATISTA para elaborar su oferta.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

Los ANS son los siguientes:

ANS PQR - SCR			
PROCESO	SOLICITUDES DE SERVICIO	ANS	FRANJA HORARIA
Peticiones, Quejas y Reclamos	ADECUACIÓN ACOMETIDA VARIACIÓN VOLTAJE	0,5	De Lunes a Sábado de 6:00 am a 6:00 pm  (Cuadrillas de atención de daños: De Lunes a Sábado de 6:00 am a 10:00 pm en cabeceras urbanas)
	ADECUACIÓN DE ACOMETIDA	2	
	ADECUACIÓN DE CAJA MEDIDA	2	
	ADECUACIÓN DE CAJA Y ACOMETIDA	2	
	CONEXIÓN CORREGIDA	0,5	
	DAÑO INEXISTENTE	0,5	
	INSPECCIÓN SERVICIO MEDIDA DIRECTA CONFORME	1,5	
	INSTALACIÓN COMPLETA DEL SUMINISTRO EN MEDIDA DIRECTA	2	
	INSTALACIÓN DE ACOMETIDA Y ADECUACIÓN DE CAJA PORTAMEDIDOR	2	
	INSTALACIÓN DE ACOMETIDA Y MEDIDOR INDIVIDUAL / MASIVO	2	
	INSTALACIÓN DE CAJA Y MEDIDOR	2	
	INSTALACIÓN DE MEDIDOR Y ADECUACIÓN DE ACOMETIDA	2	
	INSTALACIÓN DE MEDIDOR Y ADECUACIÓN DE CAJA	2	
	INSTALACIÓN DE MEDIDOR Y ADECUACIÓN DE CAJA Y ACOMETIDA	2	
	INSTALACIÓN O CAMBIO DE CAJA	2	
	INSTALACIÓN O CAMBIO DE MEDIDOR MEDIDA DIRECTA	2	
	INSTALACIÓN, CAMBIO O ADECUACIÓN DE ACOMETIDA	2	
	MEDIDOR ENCONTRADO	1,5	
	RETIRO MATERIAL	2	
	REUBICACION CAJA Y MEDIDOR	2,5	
	REUBICACIÓN DEL MEDIDOR CON CAMBIO ACOMETIDA MEDIDA DIRECTA	2,5	
	REVISADO REQUIERE NORMALIZACIÓN CON MEDIDOR	2,5	
REVISADO REQUIERE NORMALIZACIÓN SIN MEDIDOR	2,5		
REVISIÓN CON AVM CONFORME	2,5		
REVISIÓN SERVICIO MEDIDA DIRECTA CONFORME	2,5		
TOMA DE LECTURA DE MEDIDA DIRECTA (MD) / MEDIDA INDIRECTA (MI)	1		
Suspensión, Corte y Reconexión	RECONEXION AEREA CON INSTALACIÓN DE ACOMETIDA	0,5	De Lunes a Sábado de 6:00 am a 6:00 pm  (Cuadrillas de reconexiones: De Lunes a Sábado de 6:00 am a 10:00 pm en cabeceras urbanas)
	RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN BORNERA BAJA TENSIÓN	0,5	
	RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN RED TRENZADA O CHILENA DE BAJA TENSIÓN CON SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN MEDIA TENSIÓN	0,5	
	RECONEXIÓN DEL SERVICIO MEDIA TENSIÓN EN RED CHILENA CON SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN MEDIA TENSIÓN	0,5	
	RECONEXIÓN EN MEDIA TENSIÓN	0,5	
	RECONEXION SERVICIO RED AEREA BAJA TENSIÓN	0,5	
	REVISIÓN DE LA SUSPENSIÓN MEDIA TENSIÓN	1,5	
	SE MANTIENE SUSPENDIDO	1,5	
	SUSPENSIÓN AÉREA BAJA TENSIÓN CON RETIRO DE ACOMETIDA	1,5	

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

SUSPENSION DEL SERVICIO EN BORNERA BAJA TENSIÓN	1,5
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO MEDIA TENSIÓN	1,5
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO MEDIDA DIRECTA EN RED CHILENA CON SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN MEDIA TENSIÓN	1,5
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO RED AÉREA BAJA TENSIÓN	1,5
SUSPENSION POR RECONEXION NO AUTORIZADA CON RETIRO DE ACOMETIDA	1,5
SUSPENSION POR RECONEXION NO AUTORIZADA EN BORNERA	1,5
SUSPENSION POR RECONEXION NO AUTORIZADA EN TENDIDO	1,5

### 18. INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDICIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Con el objetivo de realizar seguimiento a los resultados de la gestión realizada por EL CONTRATISTA y propender por la calidad en cada una de las actividades comprendidas en el alcance de este anexo técnico, CARIBEMAR DE LA COSTA realizarán la medición de los indicadores que se describen a continuación.

Cada indicador tendrá una meta asociada, que expresan el nivel de desempeño que debe alcanzar EL CONTRATISTA en cada periodo evaluado, el cual será el mismo que se defina para realizar la liquidación de los servicios ejecutados dentro del contrato.

Se debe tener en cuenta que la medición se realizará de manera independiente para las solicitudes de servicio de Servicio al cliente y Control Operativo de la Cartera y que por tanto cada grupo de solicitudes tendrá una meta asociada.

Los indicadores son los siguientes:

#### 18.1. CUMPLIMIENTO DE ANS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Con la definición de este indicador se pretende evaluar el cumplimiento de los tiempos establecidos en los ANS para la ejecución del total de solicitudes de servicio entregadas a EL CONTRATISTA.

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** La medición se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de SDS ejecutadas dentro de los tiempos establecidos en los ANS en el periodo evaluado}}{\sum \text{Total de SDS entregadas para ejecución del contratista dentro del periodo evaluado}} * 100\%$$

#### META Y PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

A continuación, se describe el nivel de desempeño que debe alcanzar EL CONTRATISTA en cada periodo evaluado y las condiciones que deben cumplir las solicitudes de servicio para que sean consideradas en el numerador del indicador:

TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO	META DEL INDICADOR	PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR
Peticiones, Quejas y Reclamos	99.9%	Todas las solicitudes de servicio que sean entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA dentro del tiempo establecido en los ANS y que se haya ejecutado la revisión de manera efectiva en campo o en las que no se haya ejecutado la revisión pero que tengan una justificación válida.
Control Operativo de la Cartera	99.9%	Todas las solicitudes de servicio que sean entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA dentro del tiempo establecido en los ANS y que se haya ejecutado la operación de manera efectiva en campo o en las que no se haya ejecutado la operación pero que tengan una justificación válida.

### 18.2. EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Con la definición de este indicador se pretende evaluar en cada periodo la ejecución efectiva de las solicitudes de servicio, aunque sean realizadas por fuera de los ANS establecidos para la ejecución de cada actividad.

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** La medición se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum N^{\circ} \text{ de SDS ejecutadas de manera efectiva durante el periodo evaluado}}{\sum \text{Total de SDS entregadas para ejecución del contratista dentro del periodo evaluado}} * 100\%$$

### META Y PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR

A continuación, se describe el nivel de desempeño que debe alcanzar EL CONTRATISTA en cada periodo evaluado y las condiciones que deben cumplir las solicitudes de servicio para que sean consideradas en el numerador del indicador:

TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO	META DEL INDICADOR	PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR
-------------------------------	--------------------	---

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	99.9%	Todas las solicitudes de servicio que sean entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA dentro del periodo evaluado y que se haya ejecutado la revisión de manera efectiva en campo o en las que no se haya ejecutado la revisión pero que tengan una justificación válida.
<b>Control Operativo de la Cartera</b>	99.9%	Todas las solicitudes de servicio que sean entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA dentro del periodo evaluado y que se haya ejecutado la operación de manera efectiva en campo o en las que no se haya ejecutado la operación pero que tenga una justificación válida.

### 18.3. CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Con la definición de este indicador se pretende evaluar en cada periodo que la ejecución de las solicitudes de servicio se realice de conformidad con lo dispuesto en este anexo técnico, en la normatividad aplicable y en los procedimientos, guías, instructivos y demás documentos que sean entregados por CARIBEMAR DE LA COSTA para la ejecución de cada actividad.

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** La medición se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum N^{\circ} \text{ de SDS ejecutadas sin errores durante el periodo evaluado}}{\sum \text{Total de SDS entregadas para ejecución del contratista dentro del periodo evaluado}} * 100\%$$

### META Y PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR

A continuación, se describe el nivel de desempeño que debe alcanzar EL CONTRATISTA en cada periodo evaluado y las condiciones que deben cumplir las solicitudes de servicio para que sean consideradas en el numerador del indicador:

<b>TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO</b>	<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR</b>
<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	99.9%	Todas las solicitudes de servicio que sean entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA y



## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

<b>Control Operativo de la Cartera</b>	99.9%	que hayan sido ejecutadas de manera adecuada según los requerimientos y especificaciones de la actividad.
--	-------	---

### 18.4. QUEJAS Y/O RECLAMOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA

Con la definición de este indicador se pretende evaluar en cada periodo el número de quejas y/o reclamos que sean presentados por los clientes y/o usuarios derivados de la ejecución de las solicitudes de servicio por parte del EL CONTRATISTA. Cada queja y/o reclamo será evaluado por CARIBEMAR DE LA COSTA, con el objetivo de determinar si es imputable o no a EL CONTRATISTA.

**FÓRMULA DEL INDICADOR:** La medición se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$\frac{(\sum N^{\circ} \text{ de SDS ejecutadas durante el periodo evaluado}) - (\sum N^{\circ} \text{ quejas y/o reclamos imputables al contratista en el periodo evaluado})}{\sum \text{Total de SDS entregadas para ejecución del contratista a dentro del periodo evaluado}} * 100\%$$

### META Y PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR

A continuación, se describe el nivel de desempeño que debe alcanzar EL CONTRATISTA en cada periodo evaluado y las condiciones que deben cumplir las solicitudes de servicio para que sean consideradas en el numerador del indicador:

TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO	META DEL INDICADOR	PARÁMETROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL NUMERADOR DEL INDICADOR
<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	99.9%	Todas las solicitudes de servicio que sean entregadas a EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA que cumplen con los criterios de aceptación y en donde no se hayan presentado quejas y/o reclamos imputables a EL CONTRATISTA.
<b>Control Operativo de la Cartera</b>	99.9%	

### 19. DESCUENTOS OPERATIVOS

Durante el plazo de ejecución contractual, CARIBEMAR DE LA COSTA realizarán la medición de los indicadores de gestión descritos en este anexo técnico, los cuales tienen el objetivo de realizar seguimiento a los resultados de la gestión de EL CONTRATISTA, detectar los diferentes

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

errores, irregularidades o desviaciones que pudieran ocurrir con causa en la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios y generar acciones que promuevan la mejora continua en la calidad de cada una de las actividades comprendidas en el alcance del contrato.

Los descuentos operativos son un mecanismo empleado por CARIBEMAR DE LA COSTA buscando asegurar el cumplimiento de los requerimientos y metas trazadas en cada uno de los indicadores definidos en el contrato y dar solución directa a las controversias que puedan surgir durante la ejecución, por el incumplimiento parcial de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, en los casos contemplados en este numeral.

La aplicación de descuentos operativos no libera ni atenúa la responsabilidad de EL CONTRATISTA del cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la celebración del contrato. Los perjuicios que se ocasionen como consecuencia del retardo o del incumplimiento podrán hacerse efectivos en forma separada.

Los descuentos operativos no serán registrados en el Sistema de Información de Proveedores y Contratistas, ni en el registro que LAS EMPREAS tenga habilitado para el efecto, ni a la cámara de comercio y su aplicación tendrán un límite igual al diez por ciento (10%) del valor del contrato.

Adicional a las demás obligaciones contempladas para cada parte en este anexo técnico, EL CONTRATISTA acepta que, una vez evidenciada y conciliada entre LAS PARTES alguna de las causales de aplicación de descuento operativo que serán descritas, surge para él la obligación del pago de esta, la cual será exigible en los términos señalados más adelante.

Los tipos de descuentos operativo que serán aplicados son los siguientes:

### **19.1. DESCUENTOS OPERATIVOS POR INCUMPLIMIENTOS ASOCIADOS CON LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

La aplicación de descuentos operativos asociados directamente con la ejecución de las solicitudes de servicio se realizará con base en parámetros de evaluación, los cuales se encuentran alineados con los indicadores de gestión definidos en este anexo técnico.

A continuación, se describen las causales de aplicación de descuento operativo por cada parámetro, con su respectivo monto:

#### **19.1.1. CUMPLIMIENTO DE ANS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

<b>CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO</b>	<b>TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO</b>
--	---------------------------------------

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

1. Por cada una de las solicitudes de servicio que sean realizadas por EL CONTRATISTA y recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA por fuera del tiempo establecido en los ANS y que la causa sea imputable a EL CONTRATISTA o aquellas que sean recibidas por CARIBEMAR DE LA COSTA en el tiempo establecido, pero sin ejecutar* por EL CONTRATISTA y no tengan justificación válida de la no ejecución.	<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	2 vez el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
	<b>Control Operativo de la Cartera</b>	2 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	<b>Todas las actividades</b>	25% del SMLMV

### 19.1.2. EJECUCIÓN EFECTIVA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

<b>CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO</b>	<b>TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO</b>	
1. Por cada una de las solicitudes de servicio que sean entregadas por el CONTRATISTA a CARIBEMAR DE LA COSTA y que, al cierre del periodo evaluado, no hayan sido ejecutadas o no tengan justificación válida y auditable de la no ejecución.	<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	2 vez el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
	<b>Control Operativo de la Cartera</b>	2 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	<b>Todas las actividades</b>	25% del SMLMV

### 19.1.3. CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

<b>CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO</b>	<b>TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO</b>	
--	---------------------------------------	--

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

1. Por cada error u omisión que se presente en la ejecución de una solicitud de servicio, según lo dispuesto en este anexo técnico, en la normatividad aplicable y en los procedimientos, guías, instructivos y demás documentos que sean entregados por CARIBEMAR DE LA COSTA para la ejecución de cada actividad.	<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	0.5 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
	<b>Control Operativo de la Cartera</b>	0.5 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
1. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	<b>Todas las actividades</b>	25% del SMLMV

### 19.1.4. QUEJAS Y/O RECLAMOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA

<b>CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO</b>	<b>TARIFA DEL DESCUENTO OPERATIVO</b>	
1. Por cada queja y/o reclamo que sea presentado por los clientes y/o usuarios derivados de la ejecución de las solicitudes de servicio y que sean imputables a EL CONTRATISTA.	<b>Peticiones, Quejas y Reclamos</b>	2 vez el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
	<b>Control Operativo de la Cartera</b>	4 veces el PUA ofertado por la SDS en donde se produjo el incumplimiento.
2. Por incumplimiento de la meta definida para cada indicador	<b>Todas las actividades</b>	25% del SMLMV

### 19.2. DESCUENTOS OPERATIVOS POR FALTAS DE TIPO ADMINISTRATIVO

La aplicación de descuentos operativos asociados a faltas de tipo administrativo se realizará con base en la siguiente tabla:

<b>CAUSAL DE APLICACIÓN DE DESCUENTO OPERATIVO</b>	<b>TARIFA</b>
--	---------------

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

<p>Por cada evento en donde se identifique omisión en la información relacionada con el reporte de los accidentes de trabajo, con causa en la ejecución del contrato.</p> <p>El descuento operativo aplica por evento de incumplimiento detectado y no por el número de unidades de servicio expuestas al riesgo.</p>	1 SMLMV
<p>Por cada evento en donde EL CONTRATISTA no entregue la información solicitada por CARIBEMAR DE LA COSTA en los plazos establecidos y/o informados, con el propósito de hacer claridad sobre alguna investigación, reclamación, queja y/o novedad relacionada con la ejecución de una solicitud de servicio (SDS), o cualquier otra información requerida por CARIBEMAR DE LA COSTA.</p>	0.5 SMLMV
<p>Por cada incumplimiento a cualquiera de los componentes del Plan de Calidad.</p>	1 SMLMV
<p>Por una sola vez y por cada incumplimiento a cualquiera de los componentes del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	1 SMLMV
<p>Por una sola vez y por cada afectación que EL CONTRATISTA cause a los clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA con ocasión de la ejecución de las solicitudes de servicio, siempre y cuando se confirme la responsabilidad de EL CONTRATISTA.</p>	0.5 SMLMV
<p>Por cada evento en donde no se realice la reparación de los daños producidos en la infraestructura del cliente y/o usuario en el plazo estipulado en el anexo técnico, cuando el mismo se produzca por causas imputables a la ejecución de la solicitud de servicio por EL CONTRATISTA.</p>	2 SMLMV
<p>Por cada interferencia con el (los) interventores de CARIBEMAR DE LA COSTA, en sus actividades de control, seguimiento y verificación.</p>	0.25 SMLMV
<p>Por cada evento que se detecte en donde no se cumpla con el manual de imagen para contratistas de obra sobre la marcación de vehículos, el porte de uniforme y de carné.</p>	0.5 SMLMV
<p>Por cada denuncia o querrela desfavorable a CARIBEMAR DE LA COSTA y donde se defina la imputabilidad de la Unidad de Servicio de EL CONTRATISTA, cursados por autoridades policiales, judiciales, clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA y otras partes de interés con motivo de la ejecución de cualquiera de las actividades comprendidas dentro del alcance del contrato y con causa en desviaciones por una inadecuada operación y/o incumplimiento de los procedimientos definidos.</p>	1 SMLMV
<p>Por el extravío sin justa causa de herramienta, materiales y/o equipos especiales suministrado por CARIBEMAR DE LA COSTA para la operación de las solicitudes de servicio de energía.</p>	0.25 SMLMV
<p>Por no entregar o inoportunidad en la entrega de alguno de los componentes del plan de trabajo previo a la ejecución del contrato.</p>	5 SMLMV

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

Por cada incumplimiento en cualquiera de los componentes del plan estratégico de seguridad vial, del plan de medio ambiente, del plan de impacto comunitario, y del plan de trabajo.	0.5 SMLMV
Por no entregar la evidencia de la devolución a la gestoría técnica y laboral o la eliminación de los documentos de identificación en los eventos de desvinculación de sus unidades de servicio o al término del plazo de ejecución del contrato.	0.5 SMLMV
El descuento se aplicará por cada carné de identificación entregado con retraso o no devuelto por EL CONTRATISTA.	

### 19.3. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LOS DESCUENTOS OPERATIVOS

Los indicadores de gestión y los descuentos operativos resultantes de su evaluación serán calculados por parte de la gestoría técnica designada por CARIBEMAR DE LA COSTA, quienes remitirán los resultados a EL CONTRATISTA para su revisión y observaciones finales, antes de la liquidación de las actividades correspondientes al acta mensual.

En el evento que EL CONTRATISTA no esté de acuerdo con la aplicación de algún descuento operativo, éste deberá presentar a la Gestoría Técnica, antes de la liquidación del acta mensual correspondiente, la información y/o documentación que considere pertinentes, para solicitar que se anulen, modifique o aclare la decisión inicial.

La Gestoría Técnica verificará los descargos presentados por EL CONTRATISTA, comunicará el resultado de la decisión adoptada por CARIBEMAR DE LA COSTA, confirmando, aclarando, modificando o anulando la decisión inicial.

Adicional a lo anterior, si en un período de evaluación posterior al de producción del error o desviación se detecta la novedad por la Gestoría Técnica, previa comunicación que ésta realice a la Gestoría Técnica y aplicación del debido proceso a que tiene derecho EL CONTRATISTA, se procederá a realizar el correspondiente descuento operativo en el acta de liquidación actual, de tal manera, CARIBEMAR DE LA COSTA podrán realizar el cobro retroactivo de las desviaciones o errores cometidos por el CONTRATISTA durante el plazo de ejecución del contrato.

Si una vez liquidada el acta de pago junto con los descuentos operativos del período correspondiente, EL CONTRATISTA aporta pruebas o argumentos objetivos que lleven a la conclusión de que el descuento operativo no le era imputable o aplicable en un período anterior, se podrá descontar por la Gestoría Técnica en el ejercicio de liquidación del mes siguiente o en cualquier otro período futuro.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

### **19.4. DESCUENTOS POR PERJUICIOS ECONÓMICOS OCASIONADOS A CARIBEMAR DE LA COSTA CON CAUSA A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO**

Será responsabilidad exclusiva de EL CONTRATISTA la de velar por la correcta y oportuna prestación de los servicios objeto de este contrato, de tal manera que no se generen consecuencias desfavorables a los intereses de CARIBEMAR DE LA COSTA, tales como la imposición de sanciones por los entes de control y/o regulación, pérdida de consumos, rebaja de intereses de mora a los clientes y/o usuarios, y demás perjuicios económicos que se pudieran presentar con causa en la indebida ejecución de las actividades por parte de EL CONTRATISTA.

En caso de presentarse un perjuicio económico para CARIBEMAR DE LA COSTA, bien por la pérdida de consumos o imposición de multas por parte de los entes de vigilancia, control y/o regulación, originados por la acción u omisión comprobada de EL CONTRATISTA, que incida de manera directa sobre los valores facturables o por omitir cualquiera otra información de interés para CARIBEMAR DE LA COSTA, dichos valores serán descontados a EL CONTRATISTA del acta mensual por los servicios ejecutados, previa determinación de las causas que dieron lugar al evento en cuestión, y del cumplimiento del derecho de defensa que le asiste a EL CONTRATISTA.

Para el efecto, CARIBEMAR DE LA COSTA una vez detectado el evento constitutivo de incumplimiento por EL CONTRATISTA, informará a éste por escrito relacionando las circunstancias de tiempo, modo, lugar y la naturaleza del evento desfavorable a los intereses de CARIBEMAR DE LA COSTA ocasionado por la omisión en que incurrió EL CONTRATISTA en la ejecución de la solicitud de servicio de que trate. De igual manera, CARIBEMAR DE LA COSTA informarán en la oportunidad acerca del monto económico recuperable a favor de éstas.

Una vez surtida la comunicación a EL CONTRATISTA, éste contará con 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibido de la comunicación enviada por CARIBEMAR DE LA COSTA para desplegar su propia investigación interna y recopilar todos los medios de prueba que considere necesarios para controvertir las consideraciones informadas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

Una vez recibidos los descargos realizados por EL CONTRATISTA, éstos serán analizados por la Gestería Técnica, quien revisará objetiva y técnicamente la información suministrada por EL CONTRATISTA en ejercicio de su derecho de defensa y decidirá consultando y aplicando principios de razonabilidad y proporcionalidad acerca de si se ratifica la recuperación del valor informado o de otra parte, si se exonera definitivamente de responsabilidad por el hecho a EL CONTRATISTA. De la decisión que se adopte sobre el particular, se informará por escrito a EL CONTRATISTA.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

### **20. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PREJUICIOS OCASIONADOS CON CAUSA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL CONTRATISTA deberá cubrir por su cuenta el valor de las reparaciones, compensaciones e indemnizaciones que sea necesario hacer y reconocer con causa en los daños que se llegaren a ocasionar a las redes de servicio público de energía o a la infraestructura de la instalación, como consecuencia de la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato en las instalaciones de los clientes/usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA. Así mismo, será responsable exclusivo ante CARIBEMAR DE LA COSTA y/o ante terceros por los perjuicios que por su culpa se causen sobre las personas o sus bienes.

Los daños que se ocasionen con motivo de la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato deberán ser reparados por EL CONTRATISTA el mismo día de ocurrencia de la novedad y deberán ser recibidos a satisfacción de CARIBEMAR DE LA COSTA y de los clientes y/o usuarios, de tal manera, no se vea afectada la continuidad en el uso del servicio. En el caso en que EL CONTRATISTA no cumpla con el término señalado para la reparación del daño en la forma descrita será acreedor al descuento operativo correspondiente.

Si en el caso que el cliente o CARIBEMAR DE LA COSTA por omisión, operación indebida, mala respuesta, etc., en una actividad ejecutada por el CONTRATISTA, incurra en gastos innecesarios comprobados por la gestoría técnica, el CONTRATISTA, deberá reconocer estos y deberá llegar a acuerdos con el usuario o con CARIBEMAR DE LA COSTA para pagarlos.

Si EL CONTRATISTA se negará a realizar el reconocimiento y pago de las prestaciones descritas en este numeral, la Gestoría Técnica podrá realizar los descuentos por los costos que se generen del valor del acta de liquidación del período o de cualquiera otro medio de que disponga.

### **21. OBLIGACIONES GENERALES DE EL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA en cumplimiento de la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios objeto de este anexo técnico se obliga a:

- Contar en condiciones de suficiencia, oportunidad y calidad con los recursos para la adecuada realización y ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato. Todos los insumos que suministre EL CONTRATISTA serán de la mejor calidad, de manera que se asegure un óptimo servicio en las condiciones y especificaciones requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Informar oportunamente a CARIBEMAR DE LA COSTA sobre alguna eventualidad que pueda surgir y que implique el retraso o la imposibilidad de realizar uno o más de los servicios contratados.



## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Mantener por su cuenta y riesgo la continua operación y mantenimiento de las instalaciones que requiera y disponga para realizar la ejecución del contrato.
- Realizar en forma permanente el direccionamiento, la planeación, organización, coordinación, control y seguimiento a las solicitudes de servicio descritas en el alcance de la presente contratación, en cada una de las regiones o zonas en las que está dividido el mercado objeto de la contratación, con recursos calificados, experimentados, competentes y suficientes.
- Gestionar y coordinar el transporte de las unidades de servicio requeridas por él mismo para realizar la ejecución de las diferentes solicitudes de servicio objeto del contrato, proporcionando los medios que se requieran y determinen por él mismo; cumpliendo con la normatividad vigente al respecto.
- Permitir a los representantes o delegados de CARIBEMAR DE LA COSTA el acceso a las oficinas y/o sede(s)(s) operativa(s).
- Proveer de manera efectiva los recursos económicos, humanos y técnicos necesarios en cada una de las regiones o zonas en las que está dividido el mercado objeto de la contratación para implementar y ejecutar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y de la calidad, durante el plazo de ejecución del contrato.
- Realizar acompañamiento diario en terreno en cada una de las zonas objeto de la contratación realizando control y seguimiento a todos los aspectos relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional (YSO) con recursos capacitados, experimentados, competentes y suficientes.
- Reportar los resultados de la implantación, evaluación y control del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo ajustado al objeto y alcance del presente contrato.
- EL CONTRATISTA se obliga durante el plazo del contrato, en la ejecución diaria de las solicitudes de servicio objeto de este contrato a verificar que las cantidades de solicitudes de servicio ejecutadas diariamente en campo son iguales o mayores a las informadas y/o dispuestas por CARIBEMAR DE LA COSTA al inicio de la ejecución. En caso de detectarse alguna inconsistencia o novedad con las cifras, deberá informar oportunamente a CARIBEMAR DE LA COSTA y tomar las acciones preventivas y/o correctivas pertinentes que aseguren la completitud de ejecución en los términos de calidad y oportunidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Realizar seguimiento de la programación de las solicitudes de servicio a ejecutar en terreno por las unidades de servicio, en cada una de las regiones o zonas en las que está dividido el mercado objeto de la contratación.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Hacer entrega a la Gestoría Técnica de CARIBEMAR DE LA COSTA al día hábil siguiente al de la fecha de ejecución real de las solicitudes de servicios en campo de un informe consolidado en medio magnético que contenga un resumen de las actividades realizadas en terreno, y cualquiera otra información que considere de utilidad para mejorar la efectividad del proceso o que CARIBEMAR DE LA COSTA requieran para su control.
- Planificar y programar oportunamente las actividades que deba desarrollar para realizar la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato.
- Elaborar, implementar y enviar periódicamente en términos de oportunidad los informes técnicos y administrativos que se generen con causa de la ejecución del contrato y que sean requeridos por CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Atender oportunamente las recomendaciones y requerimientos que realice la Gestoría Técnica de CARIBEMAR DE LA COSTA e implementar de la misma forma las acciones de mejoramiento pertinentes.
- Realizar en forma permanente la coordinación, control y seguimiento en cada una de las regiones o zonas en las que está dividido el mercado objeto de la contratación.
- No suspender la ejecución de las solicitudes de servicios objeto del contrato durante los períodos de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos y/o herramientas y/o cualquier otro recurso requeridas en el contrato. En dichos períodos, EL CONTRATISTA deberá atender dicha ejecución con otros equipos, herramientas, o recursos de su propiedad o subcontratadas en los términos del anexo técnico, sin que en ningún momento se afecte la continuidad, ni la calidad en la realización de la operación. En este sentido, EL CONTRATISTA se obliga a elaborar una programación de los mantenimientos requeridos sobre dichos elementos y contar con los suficientes respaldos y planes de contingencia para garantizar la continuidad y calidad requeridas.
- Establecer y divulgar las políticas y procedimientos que permitan asegurar la discreción, reserva y adecuado tratamiento de datos e información personal de los clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA, con motivo de la ejecución de las solicitudes de servicios objeto del contrato, conforme a lo dispuesto por la normatividad que regula la materia.
- Cumplir la normatividad vigente en el tiempo de ejecución del contrato, respecto de las condiciones de higiene y seguridad industrial y otras complementarias, de acuerdo con las especificaciones requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

En este sentido, EL CONTRATISTA se compromete a realizar la implementación, seguimiento y control de los planes relacionados, identificación de los riesgos asociados a la ejecución de los servicios de que trata el contrato, a realizar la divulgación permanente

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

a las partes interesadas y a establecer acciones de mejoramiento que minimicen la materialización de los riesgos asociados a la ejecución de las actividades objeto del contrato.

- Proveer de manera efectiva los recursos económicos, humanos y técnicos necesarios para implementar y ejecutar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y de la calidad, durante el plazo de ejecución del contrato.
- Enviar a la Gestoría Técnica oportunamente el informe periódico de salud ocupacional FE-2 debidamente diligenciado o cualquier otro que lo reemplace, los reportes de accidente de trabajo del período, así como el resultado de la investigación de estos en el formato suministrado por la ARL respectiva, las acciones correctivas y/o preventivas y los planes de mejoramiento que resulten pertinentes.
- En caso de presentarse accidentes e incidentes, informar a la Gestoría Técnica de las acciones tomadas para la atención y prevención de estos, entre otra información que pueda ser requerida por parte de CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Reportar a CARIBEMAR DE LA COSTA las capacitaciones en Salud y Seguridad en el Trabajo y las capacitaciones en relación con la ejecución de las actividades realizadas a las Unidades de servicio.
- Implementar controles para garantizar el uso responsable de insumos, herramientas y equipos especializados suministrados por CARIBEMAR DE LA COSTA para acceder a los centros de medición de los clientes/usuarios en cumplimiento de la ejecución de las solicitudes del servicio objeto del contrato. En caso de extraviarse alguno de estos elementos, EL CONTRATISTA deberá dar aviso en forma inmediata al Gestor Técnico del contrato, sin perjuicio de las medidas de resarcimiento que corresponda aplicar y de la investigación correspondiente.
- Garantizar control y seguimiento diario en terreno a las solicitudes de servicio objeto de contratación, en cada una de las regiones o zonas en las que está dividido el mercado objeto de la contratación, con recursos capacitados, experimentados, competentes y suficientes.
- Cumplir periódica y oportunamente con todas las obligaciones laborales derivadas de la ejecución del contrato, tales como pago de salarios, liquidación de prestaciones sociales, pagos al Sistema Integrado de Seguridad Social y las demás que señale la Legislación vigente y que EL CONTRATISTA en su calidad de empleador debe conocer y cumplir.
- Implementar, mantener actualizada y compartir con CARIBEMAR DE LA COSTA una base de datos que contenga la información básica de las unidades de servicio con las cuales de acuerdo con su autonomía técnica y administrativa realiza la prestación de los servicios objeto del contrato.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Entregar a la Gestoría Laboral dispuesta por CARIBEMAR DE LA COSTA y en la oportunidad y por el medio informado por la misma durante el plazo de duración de la relación jurídica, la información básica que se requiera acerca de las unidades con las cuales de acuerdo con su autonomía técnica y administrativa realiza la prestación de los servicios objeto del contrato, entre otros: hojas de vida, listado del personal vinculado, copia de los comprobantes que acrediten el pago de los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, descansos remunerados, liquidaciones, honorarios, compensaciones, aportes al Sistema Integrado de Seguridad Social, parafiscales, salvo las excepciones contempladas en la normatividad vigente y de las acreencias laborales determinadas por la Ley, las resultantes del convenio entre las partes y las indicadas expresamente en el contrato y reportar a CARIBEMAR DE LA COSTA todo cambio que se presente.
- Liderar las actividades propias de la gestión del territorio, en los temas sociopolíticos, que afecten directamente la realización de las actividades objeto del contrato.
- Recopilar datos e información relevante de los potenciales aliados sociales y comunitarios de cada región, que cumplen roles de liderazgo y que pueden apalancar la presencia y gestión del personal operativo en la zona.
- Realizar en forma permanente la coordinación, control y seguimiento al plan de calidad y al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, en cada una de las regiones o zonas en las que está dividido el mercado objeto de la contratación.
- Garantizar control y seguimiento permanente en terreno para la ejecución de las solicitudes de servicio.
- Velar por la seguridad de las Unidades de servicio, en cada una de las actividades descritas en el alcance del contrato, implantar evaluar y controlar el programa de SST.
- Realizar adecuado bodegaje del material, separando y clasificando, facilitando su inspección y conteo.
- Informar oportunamente a CARIBEMAR DE LA COSTA, los stock y necesidades de materiales suministrados por éstas.
- Supervisar, manejar, controlar y verificar el cuidado y gestión de los materiales entregados por CARIBEMAR DE LA COSTA.
- Velar por el abastecimiento de los materiales necesarios para la ejecución de las solicitudes de servicio y llevar los controles respectivos frente a los consumos, movimientos y reintegros de los materiales suministrados por CARIBEMAR DE LA COSTA.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Realizar inventario de materiales según la periodicidad requerida por la Gestoría Técnica.
- EL CONTRATISTA deberá garantizar el funcionamiento permanente de todos los medios de transporte que ponga a disposición para la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato y deberá coordinar oportunamente su reemplazo en caso de ser necesario, para garantizar la continuidad y la calidad de la operación. En este sentido, las sustituciones o reemplazos de los medios de transporte por mantenimiento deberán estar contemplados por EL CONTRATISTA para el desarrollo normal de las solicitudes de servicios asignados por CARIBEMAR DE LA COSTA. Esta situación será informada a CARIBEMAR DE LA COSTA con antelación dentro del plan de mantenimiento.
- EL CONTRATISTA deberá considerar la implementación de un sistema de chequeos preoperacionales periódicos para cada uno de los medios de transporte que emplee en la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato. Con la implementación del sistema de chequeos preoperacionales se pretende tener un control y seguimiento acerca de las condiciones reales de mantenimiento y funcionamiento de los equipos y poder identificar e implementar las acciones preventivas y/o correctivas que resulten pertinentes con el objetivo de prevenir la producción de accidentes ocasionados por deficientes condiciones de funcionamiento y/o mantenimiento. EL CONTRATISTA informará a la Gestoría Técnica acerca de la periodicidad, metodología y formatos empleados en la ejecución de este requerimiento.

## **22. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

EL CONTRATISTA deberá elaborar, aprobar, poner en operación y verificar el cumplimiento de un Plan de Calidad que esté acorde con la ejecución de las solicitudes de servicio objeto de la presente contratación. Este plan estará basado en los lineamientos para la elaboración de planes de calidad contemplados en la norma NTC - ISO 10005: 2005, Gestión de la Calidad, Directrices para la elaboración de planes de calidad.

El plan de calidad debe ser presentado por EL CONTRATISTA en la fecha acordada con CARIBEMAR DE LA COSTA, que en todo caso será antes del inicio de la ejecución del contrato, por lo tanto, el incumplimiento en la entrega del mencionado plan en los términos indicados dará lugar a la aplicación del descuento correspondiente, señalada en el numeral de descuentos operativos.

En el contexto de este anexo técnico, se entiende por Plan de Calidad, todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro de la organización, necesarias para dar confianza de que el servicio cumplirá los requisitos de calidad estipulados.

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

CARIBEMAR DE LA COSTA se permiten aclarar que el plan de calidad exigido está orientado al cumplimiento del contrato y los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestión de Calidad.

### 22.1. CONTENIDO MINIMO DEL PLAN DE CALIDAD

El Plan de Calidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Alcance
- Política
- Objetivos de calidad y compromiso con la calidad por parte de la organización del CONTRATISTA para el proyecto
- Responsables
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Recursos de seguimiento y medición
- La comunicación con los clientes debe incluir:
  - ✓ Proporcionar la información relativa a los productos y servicios
  - ✓ Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios
  - ✓ Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
  - ✓ Manipular o controlar la propiedad del cliente.
  - ✓ Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
- Organigrama para el contrato, la cual deberá incluir el área de calidad.
- Roles de las unidades de servicio que intervendrán en la ejecución de los servicios, según el organigrama del contrato informado por EL CONTRATISTA.
- Relación de Procedimientos del SGC del CONTRATISTA que serán aplicados al plan de calidad del contrato, los cuales deberán estar disponibles para consulta por parte de la Gestoría Técnica.
- Control de documentos y datos: Relación de los tipos de documentos y datos que serán sometidos a control, incluida toda la documentación generada por el sistema de calidad y por el contrato.
- Procedimiento para realizar el control de la documentación y de los registros y responsables de su control.
- Listado de actividades del contrato que estarán sometidas al control de procesos.
- Puntos de verificación de la calidad de cada una de las actividades sometidas al control de procesos, con la siguiente información mínima:
  - ✓ Frecuencia de la verificación.
  - ✓ Responsable de la verificación.
  - ✓ Criterios de aceptación o rechazo.
- Indicador que refleje el resultado de la medición respecto de los objetivos de la calidad.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

- Procedimiento para realizar el control de procesos y registros generados por el control.
- Instrucciones técnicas, o procedimientos específicos, para las actividades sometidas al control de procesos.
- Definición del producto no conforme y procedimiento para el tratamiento de éste y las quejas de los clientes/usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA, con ocasión de la ejecución de actividades objeto de este contrato.
- Definición de un indicador que facilite la gestión y disminución de la cantidad de quejas imputables a los diferentes procesos en el tiempo de ejecución contractual.
- Definición de un indicador de productividad que refleje la eficiencia del contrato.
- Definición de un indicador de ANS que refleje el cumplimiento de estos.
- Definición de un indicador de Calidad que refleje la calidad en las operaciones realizadas en terreno.
- Definición de un indicador de calidad de la operación por cada una de las unidades de servicio y para cada una de las actividades objeto de este contrato.
- Evaluar los procesos objeto del contrato e implementar los planes de acción necesarios para asegurarse de que los indicadores logran los resultados previstos. La definición de los indicadores podrá ser, los que se definan en el pliego de condiciones o los que el contratista determine, siempre y cuando sean más exigentes.
- Responsables de la realización de las diferentes acciones en el tratamiento de las no conformidades, registros de no conformidad, de acciones correctivas y preventivas, y de seguimiento y cierre de la acción correctiva.
- Autorización expresa a CARIBEMAR DE LA COSTA para inspeccionar, en cualquier momento, por sí mismo o por delegación, los registros del sistema de gestión de calidad del CONTRATISTA.
- La implementación por el CONTRATISTA de programa de auditorías internas al plan de calidad durante la ejecución del contrato. Estas auditorías internas deberán programarse y ejecutarse por EL CONTRATISTA con una periodicidad semestral y del resultado de estas se deberá informar a la Gestoría Técnica dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a su realización.
- Programa de selección, formación y entrenamiento que se dará a las unidades de servicio requerido por EL CONTRATISTA para la ejecución del contrato.

La Gestoría Técnica podrá solicitar a EL CONTRATISTA la implementación de planes de acción para producir el mejoramiento o de acciones preventivas y/o correctivas para procurar la mitigación del riesgo o de desviaciones evidenciadas en relación con los procesos auditados como resultado del análisis del informe de auditoría del CONTRATISTA o durante la ejecución del contrato, de acuerdo con lo previsto en el plan de administración del contrato.

### **22.2. REGISTROS DE CALIDAD**

EL CONTRATISTA entregará a CARIBEMAR DE LA COSTA durante el desarrollo del contrato copia de los registros de calidad relacionados con los indicadores de calidad, productividad,

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

gestión de quejas y capacitación de las unidades de servicio y otros adicionales que se definan y resulten pertinentes para realizar el seguimiento y control al contrato.

El CONTRATISTA deberá incluir dentro del programa de Gestión de la Calidad, para cada una de las actividades objeto del contrato, todos los controles que CARIBEMAR DE LA COSTA especifiquen requerir para la ejecución de las solicitudes de servicios en términos de oportunidad, calidad y eficiencia.

### **22.3. ENTREGABLES DEL SGC**

#### **22.3.1. PLAN DE CALIDAD**

Debe ser presentado por EL CONTRATISTA en la fecha acordada con CARIBEMAR DE LA COSTA. En todo caso deberá estar aprobado para antes del inicio de actividades objeto del contrato.

El contratista debe enviar a CARIBEMAR DE LA COSTA con el plan de calidad los formatos que implementará como registros de calidad, para revisarlos y poder verificar con estos el control de las labores operativas por parte del contratista.

La Gestoría Técnica dispondrá de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recibo del Plan de Calidad del CONTRATISTA para hacer observaciones y solicitar las adiciones y/o modificaciones que resulten pertinentes.

Estas observaciones serán de obligatorio acatamiento por parte del CONTRATISTA, siempre y cuando estén fundamentadas en aspectos contractuales o en la normatividad aplicable sobre la materia.

#### **22.3.2. INDICADORES DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Estas mediciones deberán ser entregadas a la Gestoría Técnica del contrato mensualmente en el momento de la liquidación de cada acta de pago, de tal manera que en la oportunidad se analicen las desviaciones identificadas en los procesos y se coordine la implementación de las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento aplicables.

### **22.4. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La administración, coordinación y mantenimiento del programa del SGC de EL CONTRATISTA, deberá ser atendido por personal idóneo y competente con capacitación específica para ello.



## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

EL CONTRATISTA deberá asegurar los recursos y la logística necesaria para administrar, mantener y elaborar los entregables de su SGC en relación con el plan de calidad del contrato propuesto, sin que los recursos utilizados para estos fines interfieran con el desarrollo normal de las solicitudes de servicios objeto de la contratación.

### **22.5. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD**

El no cumplimiento o seguimiento de los requisitos del plan de la calidad por parte de EL CONTRATISTA será causal de declaratoria de incumplimiento del contrato, la cual será notificada por la Gestoría Técnica del mismo, previa argumentación escrita de las causales del incumplimiento. Por tal motivo, el plan de calidad que presente el CONTRATISTA se considera un documento contractual.

### **22.6. INFORMES DE AUDITORIA**

EL CONTRATISTA deberá presentar cada 6 meses un informe de auditoría interna realizado por personal competente e idóneo acerca del desarrollo y resultados obtenidos con la ejecución del plan de calidad propuesto para el contrato, donde se consignen las no conformidades y observaciones encontradas en desarrollo de la auditoría. El resultado de estos informes de auditoría interna, deben entregarse a la Gestoría Técnica de CARIBEMAR DE LA COSTA, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a su realización por EL CONTRATISTA.

En caso de incumplimiento en la entrega de los informes de auditoría interna al plan de calidad aplicable al contrato, se aplicará el descuento operativo correspondiente que se indica en este anexo técnico.

### **22.7. COSTOS**

Los costos en que incurra EL CONTRATISTA en la implementación y mantenimiento del plan de calidad y de las auditorías internas de calidad durante la ejecución del contrato, no se pagarán por separado; por lo tanto, el CONTRATISTA deberá incluirlos en el valor de la oferta por la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato.

### **22.8. ACTUALIZACIÓN CERTIFICADO DE CALIDAD**

Durante el plazo de ejecución del contrato, EL CONTRATISTA se obliga a mantener actualizado y vigente su certificación de calidad y a enviar a la Gestoría Técnica en la oportunidad en que aplique registro que evidencie el cumplimiento de este requerimiento.

### **22.9. SISTEMA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

EL CONTRATISTA debe contar con un sistema de gestión de rendimiento y desempeño, para evaluar las unidades de servicio asociadas a la ejecución de los servicios objeto del contrato, teniendo en cuenta entre otros los siguientes parámetros:

- Nivel de productividad.
- Calidad de los trabajos ejecutados.
- Nivel de satisfacción del cliente (interno y externo)
- Cumplimiento de procedimientos operativos.
- Cumplimiento de procedimientos de seguridad y de preservación del medio ambiente.
- No conformidades en sistemas de gestión (calidad, seguridad, medio ambiente).

El sistema de gestión del rendimiento y desempeño deberá ser parte integral del plan de calidad de EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA deberá diseñar un indicador de rendimiento y desempeño de las unidades de servicio y entregar mensualmente un informe detallado de los resultados y de las acciones de mejora que se requieran a fin de mantener controlado el índice la calidad de los servicios prestados.

### **23. GESTIÓN SOCIAL EN TERRITORIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

EL CONTRATISTA, de acuerdo con su autonomía, experiencia y conocimiento técnico y de terreno, realizará la gestión social en los territorios de prestación del servicio donde se requiera, para poder garantizar la ejecución en campo de las solicitudes de servicio.

EL CONTRATISTA se obliga a informar a CARIBEMAR DE LA COSTA de las novedades de orden público que encuentre en terreno, de acuerdo con los procedimientos establecidos por CARIBEMAR DE LA COSTA para estos eventos.

### **24. ESPECIFICACIONES DE TRANSPORTE PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL CONTRATISTA, de acuerdo con su autonomía, experiencia y conocimiento técnico, definirá el tipo de transporte (vehículo, medio de transporte público masivo, motocicleta u otros que llegaren a resultar adecuados) y la cuantificación de las cantidades a utilizar para realizar la prestación de los servicios objeto del contrato, atendiendo a criterios de calidad del terreno, vías de acceso, tiempos de desplazamiento hacia los sitios de trabajo, oferta y calidad del transporte disponible hasta las zonas de prestación del servicio.

Se entiende que dentro de la oferta quedan cubiertos todos los costos relacionados a la actividad de “Transporte” y por tal razón EL CONTRATISTA no podrá solicitar a CARIBEMAR DE

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

LA COSTA en el futuro el pago por conceptos adicionales que no haya tenido en cuenta al momento de la preparación y presentación de la oferta.

Entre los costos mencionados se incluyen a manera de referencia, entre otros:

- ✓ Consumo de combustible
- ✓ Consumo de lubricantes
- ✓ Equipos de Protección Personal (EPP)
- ✓ Seguros
- ✓ Revisión técnico-mecánica y de gases
- ✓ Otros gastos complementarios asociados a la actividad
- ✓ Mantenimientos preventivos y/o correctivos
- ✓ Peajes por el desplazamiento de los medios de transporte en áreas por fuera de los perímetros urbanos de los municipios comprendidos en el alcance geográfico.
- ✓ Aparcamiento
- ✓ Pasajes para el desplazamiento al terreno
- ✓ Cualquiera otro costo relacionado a la actividad
- ✓ Otros en que llegare a incurrir

### **25. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD**

El servicio de transporte requerido por EL CONTRATISTA para ejecutar las solicitudes de servicios objeto de este anexo técnico, deberá ceñirse al estricto cumplimiento de las normas y disposiciones vigentes durante el plazo de ejecución contractual en esta materia.

#### **25.1. MODELO DE LOS VEHÍCULOS**

El modelo de los vehículos que EL CONTRATISTA requiera para la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato deberá tener una antigüedad máxima de diez (10) años para vehículos y 5 años para motos.

Se relaciona como referente que las motos que se utilizan para el transporte, en cumplimiento de las labores operativas, tienen un cilindraje mayor o igual a 125 c.c., cuatro (4) tiempos, aptas para trabajo en terrenos urbanos y rurales (doble-propósito). CARIBEMAR DE LA COSTA podrán solicitar a EL CONTRATISTA la sustitución de vehículos que no cumplan con las condiciones mínimas anteriormente mencionadas, sin que esto implique un reconocimiento adicional a favor de EL CONTRATISTA.

#### **25.2. CONSIDERACIÓN DE NORMAS RESTRICTIVAS A LA MOVILIDAD**

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Para el normal desarrollo de los servicios objeto del contrato, EL CONTRATISTA deberá considerar las normas restrictivas a la circulación de tránsito y de control del orden público expedidas por la autoridad competente, relacionadas con la conducción de los medios de transporte que disponga para la prestación de los servicios en los diferentes municipios de influencia del contrato. Por lo tanto, el desconocimiento de estos aspectos no será causal para exonerar al mismo por los incumplimientos en la ejecución de las solicitudes de servicios asignadas y comprendidas dentro del alcance contractual.

### **25.3. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS**

EL CONTRATISTA será exclusivamente responsable de todos los daños y/o perjuicios que se ocasionen a CARIBEMAR DE LA COSTA y/o a terceros, con ocasión de la ejecución de las diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato, mediante el uso de los medios de transporte definidos y que fueron dispuestos por EL CONTRATISTA para atender la prestación de los servicios objeto del contrato.

En este sentido, EL CONTRATISTA deberá realizar una valoración del riesgo y prever la mitigación de este mediante la implementación de las acciones que considere convenientes y pertinentes.

### **25.4. DOTACIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)**

EL CONTRATISTA deberá gestionar por su cuenta la compra y entrega de la dotación mínima de ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) y seguridad exigibles para realizar la actividad de conducción de los medios de transporte requeridos para realizar la ejecución de los servicios objeto del contrato y cumplir con la entrega efectiva de dichos elementos a sus unidades de servicio, atendiendo al cumplimiento de la normatividad y especificaciones técnicas vigentes y aplicables durante el plazo de ejecución del contrato.

En el caso en que EL CONTRATISTA en ejercicio de su autonomía requiera realizar la prestación de los servicios objeto del contrato, empleando como medio de transporte motocicletas, deberá prever la cuantificación para el suministro de elementos de protección personal (EPP), con las condiciones mínimas que se informan en este anexo técnico para realizar de manera segura la actividad de conducción e incluir dichos costos en la oferta.

EL CONTRATISTA deberá velar por la continua disponibilidad, el buen estado de mantenimiento, funcionamiento y uso de dichos elementos de protección y seguridad.

La Gestoría Técnica podrá solicitarle a EL CONTRATISTA realizar la reposición de elementos de protección y seguridad requeridos para realizar la conducción de los medios de transporte que en ejercicios de control durante la ejecución contractual se verifiquen deteriorados. En este sentido, EL CONTRATISTA deberá elaborar las correspondientes hojas de vida de los elementos de protección que suministra a sus unidades de servicio, para llevar el control y la trazabilidad

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

acerca del estado de la entrega y del mantenimiento de los ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) durante el plazo de ejecución del contrato.

De igual manera, EL CONTRATISTA deberá enviar a la Gestoría Técnica los registros que evidencien la entrega efectiva de dichos elementos a sus unidades de servicio en las oportunidades descritas este anexo técnico.

EL CONTRATISTA asumirá por su cuenta la totalidad de los costos asociados a la gestión de la compra y suministro de dicha dotación de elementos de seguridad para la actividad de transporte a sus unidades de servicio y en ese sentido se entiende que dichos costos fueron incluidos en la oferta, razón por la cual, no habrá lugar a realizar reclamaciones futuras a CARIBEMAR DE LA COSTA por la omisión en que haya incurrido EL CONTRATISTA.

### **25.5. PLAN PARA MITIGACIÓN DE IMPACTO POR ESTACIONAMIENTO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE EL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA, deberá prever la implementación de un plan para realizar el manejo y la mitigación de los impactos producidos por la actividad de estacionamiento sobre la vía pública de los medios de transporte que disponga y emplee en la ejecución de las solicitudes de servicio objeto del contrato, de tal manera, no se afecten las condiciones de movilidad y no se generen condiciones de impacto comunitario negativo en el entorno y/o sector en que en ejercicio de su autonomía disponga o constituya su sede operativa para realizar la prestación de los servicios objeto del contrato.

### **25.6. IDENTIFICACIÓN DE VEHÍCULOS**

EL CONTRATISTA deberá velar por la preservación de la imagen corporativa de CARIBEMAR DE LA COSTA.

La identificación de los vehículos que requiera EL CONTRATISTA en la ejecución de las solicitudes de servicios contratados, deberá realizarse durante el tiempo de ejecución en campo mediante la instalación de una señal informativa que describa el objeto contractual y EL CONTRATISTA (Razón Social) que las realiza, teléfonos para la atención de inquietudes de los clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA, conforme a las especificaciones y condiciones indicadas en los anexos de *200924\_Manual\_identidad\_Afinia*.

Para efectos de la elaboración de la oferta se deberán tener en cuenta los precios de mercado vigentes para dichos avisos.

### **25.7. SERVICIO DE GPS EN VEHICULOS Y MOTOCICLETAS**

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Los vehículos (automóviles y motocicletas) que utilice EL CONTRATISTA para la ejecución del objeto del presente contrato deberán contar con un sistema de rastreo satelital – GPS que cuenten mínimo con las siguientes características:

- Sensores para controlar variables tales, kilómetros recorridos y excesos de velocidad.
- La información que recopila el equipo debe ser transmitida por la red datos GPS para poder ser visualizada vía web por EL CONTRATISTA.

El sistema debe contar con los siguientes servicios:

- Contener una memoria para el almacenamiento de eventos consultables hasta 6 meses atrás, con fácil acceso para extracción de la información.
- Recibir información en tiempo real del desempeño de vehículos y conductores.
- Analizar la información histórica y establecer correctivos para acciones futuras.
- Tener comunicación bidireccional con sus unidades móviles.
- Atención directa y especializada para los servicios de instalación y mantenimiento preventivo programado.
- Acceso confidencial a la información del vehículo desde cualquier computadora de EL CONTRATISTA que tenga acceso a Internet.
- Soporte Técnico 24 horas al día, 365 días al año vía telefónica.
- Cubrimiento del sistema satelital GPS en todo el territorio nacional.
- Claves para usuarios simultáneos
- Reporte mensual impreso y en medio digital.

Los vehículos con defectos en el sistema satelital GPS, no podrán ser utilizadas para la ejecución de las actividades objeto del presente contrato.

EL CONTRATISTA se obliga a enviar mensualmente a CARIBEMAR DE LA COSTA un informe con los resultados del monitoreo realizado a cada uno de los vehículos que se utilicen para la ejecución de las actividades objeto del presente contrato, los incumplimientos presentados, las acciones preventivas y correctivas, entre otra información que CARIBEMAR DE LA COSTA requieran.

## **26. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS**

EL CONTRATISTA, deberá ofrecer todas las condiciones de infraestructura, materiales, tecnologías, equipos y herramientas de óptima calidad y utilidades tecnológicas que permitan cumplir con la prestación de los servicios objeto del contrato en las condiciones de oportunidad y calidad requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA. En el mismo sentido, deberá garantizar que dichos elementos ofrezcan condiciones de óptimo funcionamiento para garantizar la continuidad de la operación y de seguridad para la protección de la integridad de las unidades de servicios.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Los equipos, materiales y herramientas que dispone EL CONTRATISTA para realizar la prestación de los servicios no se exigen “nuevos”, pero deben garantizar en todo momento las condiciones de calidad, funcionalidad, seguridad que permitan realizar la operación en las condiciones requeridas por CARIBEMAR DE LA COSTA, lo cual podrá ser verificado por la Gestoría Técnica antes y durante la fase de ejecución del contrato.

EL CONTRATISTA se obliga a elaborar desde la fecha de inicio de ejecución del contrato, la hoja de vida de cada uno de las herramientas, tecnologías, equipos, elementos de protección individual (EPI) que suministre para realizar la ejecución del contrato y a controlar el estado real de utilidad de estos elementos a través de un programa de revisiones periódicas que den cuenta del estado de funcionamiento, seguridad u obsolescencia y siempre que se detecte un daño o deterioro ordenará de inmediato su reparación o reposición si fuera necesario para garantizar las condiciones de oportunidad, seguridad, continuidad y calidad de los servicios contratados. En ese sentido, EL CONTRATISTA deberá realizar por su cuenta el mantenimiento preventivo y/o correctivo que corresponda hacer a los equipos, tecnologías, materiales y/o herramientas, para garantizar la continuidad en su funcionamiento, con el objeto de evitar demoras o interrupciones en la prestación de los servicios o la creación de condiciones inseguras en el trabajo debidas a daños frecuentes de los mismos. Los costos asociados a la actividad de mantenimiento de los equipos, tecnologías, herramientas y/o materiales deberá ser considerada por EL CONTRATISTA durante la elaboración de la oferta y no habrá lugar a reclamaciones posteriores a CARIBEMAR DE LA COSTA por este concepto.

Para antes del inicio de las actividades o cuando CARIBEMAR DE LA COSTA lo soliciten durante la ejecución contractual, EL CONTRATISTA someterá a su verificación los materiales, equipos, tecnologías y herramientas que vaya a emplear o esté utilizando en la ejecución de las solicitudes de servicios objeto del contrato.

Cuando EL CONTRATISTA emplee en la ejecución de las solicitudes de servicios materiales, equipos, tecnologías y herramientas sin el cumplimiento de las normas, políticas o lineamientos que garanticen la calidad, éstos podrán ser rechazados por la Gestoría Técnica definida por CARIBEMAR DE LA COSTA, y EL CONTRATISTA deberá implementar las medidas para realizar la reposición correspondiente, dentro del plazo que se fije por ésta para ello.

Para la ejecución de algunas actividades relacionadas con este anexo técnico, se podría utilizar herramientas que deben ser sometidas a un proceso periódico de verificación o calibración, situación que deberá ser tenida en cuenta por EL CONTRATISTA dentro de su Plan de Calidad para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos de seguimiento y medición. EL CONTRATISTA, igualmente deberá tener en cuenta dichos costos al momento de preparación de la oferta.

La mala calidad de los equipos, tecnologías, materiales y/o herramientas, la pérdida, hurto o los daños que ellos puedan sufrir, no será causal que exima a EL CONTRATISTA del cumplimiento de ninguna de las obligaciones que adquiere con ocasión de la ejecución del contrato.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

### **26.1. RESPONSABILIDAD POR PERJUICIOS Y/O DAÑOS, PÉRDIDA DE MATERIALES, EQUIPOS, TECNOLOGÍAS O HERRAMIENTAS**

EL CONTRATISTA será total y exclusivamente responsable de todos los daños, perjuicios, pérdidas, siniestros y lesiones que por acción, retardo, omisión o negligencia suya, de sus unidades de servicio y/o subcontratistas autorizados en las condiciones definidas en este anexo técnico, se ocasionen con causa en el uso que realicen de la infraestructura, equipos, tecnologías, herramientas y/o materiales requeridos y que disponga para la prestación de los servicios comprendidas en este anexo técnico.

De igual forma, los materiales, tecnologías, herramientas y/o equipos dispuestos por EL CONTRATISTA para la ejecución óptima y oportuna de los diferentes solicitudes de servicios objeto del contrato, que resulten dañados o extraviados por él mismo, por sus unidades de servicio o subcontratistas autorizados en los términos de este anexo técnico, serán repuestos de forma inmediata por EL CONTRATISTA asumiendo su costo de reposición y/o reparación y sin que exista ninguna reclamación de compensación por éste a cargo de CARIBEMAR DE LA COSTA.

### **26.2. HERRAMIENTA ESPECIALIZADA**

EL CONTRATISTA, se obliga a tener un manejo de inventario de herramienta especializada, a enviar informes periódicos sobre el estado de ésta a CARIBEMAR DE LA COSTA y a reportar oportunamente a la Gestoría Técnica, la pérdida, hurto y/o daño de la herramienta especializada suministrada por CARIBEMAR DE LA COSTA para intervenir los centros de medición en los casos en que sea requerido para garantizar la efectividad en la ejecución de los servicios objeto de la contratación. EL CONTRATISTA, autoriza que dichos elementos extraviados, hurtados y/o dañados, sean descontados por la Gestoría Técnica directamente al valor comercial vigente en el mercado durante la liquidación de actividades en el período correspondiente o de cualquiera otro valor a favor de EL CONTRATISTA durante el plazo de ejecución del contrato.

### **26.3. ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS O HERRAMIENTA QUE SE REQUIEREN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**

Los equipos o herramientas que se requieren para ejecutar las solicitudes de servicio y que serán suministrados por EL CONTRATISTA deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas

#### **Equipo Patrón de Energía Eléctrica**



## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

Las características que debe cumplir son:

- Seguridad
- Clase IP según DIN EN 60529 IP30
- Declaración de conformidad CE conform
- Clase de aislamiento según DIN EN 61140 II
- Categoría de sobre voltaje medición de tensión 16) CAT III 300 V
- Categoría de sobre voltaje medición de intensidad CAT III 300 V
- Patrón
- Modos de medición 2H-A / 2H-R / 2H-Ap  
3H-A / 3H-R / 3H-Ap / 3H-A / 3H-B  
4H-A / 4H-R / 4H-Ap / 4H-Rar
- Frecuencia fundamental 15 ... 70 Hz
- Ancho de banda 3000 Hz
- Muestreo 16 bit 504 muestras / período
- Clase de exactitud potencia / energía 0.05
- Exactitud en ángulo 3) 4)  $< 0.010^\circ$   
[ $< 0.1^\circ$ ]
- Error de medición de la frecuencia  $\pm 0.01$  Hz
- Medición de voltaje
- Rango de medición de voltaje 100 mV ... 300 V
- Rangos de voltaje 250 V, 5 V
- Impedancia de entrada en voltaje 245 k $\Omega$  @ 250 V  
10 M $\Omega$  @ 5 V
- Exactitud en voltaje 5)  $< 0.03\%$  @ 30V .. 300 V  
 $< 0.2\%$  @ 500 mV ..  $< 30$  V  
 $< 1\%$  @ 100 mV ..  $< 500$  mV
- Desviación por temperatura en medición de voltaje 3)  $< 5 \times 10^{-6}$  / K
- Estabilidad en medición de voltaje 1)  $< 50 \times 10^{-6}$
- Deriva a largo plazo del voltaje 2) 3)  $< 80 \times 10^{-6}$  / Año
- Medición de corriente directa o [con MT3460]
- Rango de medición de corriente 1 mA ... 12 A  
[5 mA ... 120 A]
- Rangos de corriente 10 A, 5 A, 2.5 A, 1 A, 500 mA, 250 mA, 100 mA, 50 mA  
[100 A, 50 A, 10 A, 5 A, 1 A, 500 mA, 100 mA, 50 mA]
- Uso del rango 10 ... 120 %
- Impedancia de entrada en corriente  $\sim 40$  m $\Omega$  @ 50 mA .. 10 A
- Exactitud en corriente 5)  $< 0.03\%$  @ 10 mA ... 12 A  
 $< 0.2\%$  @ 5 mA ...  $< 10$  mA  
[ $< 0.15\%$  @ 500 mA ... 120 A]  
[ $< 0.3\%$  @ 100 mA ...  $< 500$  mA]
- Desviación por temperatura en medición de intensidad 4)  $< 5 \times 10^{-6}$  / K  
[ $< 50 \times 10^{-6}$  / K]

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

- Estabilidad en la medición de intensidad 1)  $< 70 \times 10^{-6}$   
[ $< 150 \times 10^{-6}$ ]
- Desviación a largo plazo en mediciones de intensidad 2) 4)  $< 80 \times 10^{-6}$  / Año  
[ $< 600 \times 10^{-6}$ ] / Año
- Pinza para cables de max.  $\varnothing$  [12 mm]
- Medición de potencia directo o [con MT3460]
- Error de medición de potencia / energía 3) 5) 6)  $< 0.05\%$  @ 10 mA ... 12 A  
[ $< 0.2\%$  @ 500 mA ... 120 A]
- Desviación por temperatura en medición potencia / energía 3) 4)  $< 10 \times 10^{-6}$  / K  
[ $< 65 \times 10^{-6}$ ]
- Estabilidad en medición de potencia / energía 1)  $< 100 \times 10^{-6}$   
[ $< 200 \times 10^{-6}$ ]
- Desviación a largo plazo en medición de potencia / energía 2)  $< 100 \times 10^{-6}$  / Año  
[ $< 700 \times 10^{-6}$ ] / Año

### Pinza amperimétrica digital

Corriente CA	Rango	40,00 A/400,0 A
	Precisión	1.5% $\pm$ 5 dígitos (de 45 a 400 Hz) Añadir 2% por la sensibilidad posición
Corriente CC	Rango	40,00 A/400,0 A
	Precisión	2% $\pm$ 5 dígitos
Tensión CA	Rango	600,0 V
	Precisión	1,5% $\pm$ 5 dígitos
Tensión CC	Rango	600,0 V
	Precisión	1,0% $\pm$ 5 dígitos
Resistencia	Rango	400,0 $\Omega$ /4.000 $\Omega$
	Precisión	1,0% $\pm$ 5 dígitos
Continuidad		$\leq 30 \Omega$
Capacitancia		0 a 100,0 $\mu$ F / 100 $\mu$ F a 1.000 $\mu$ F
Frecuencia		-
Respuesta CA		Verdadero valor eficaz
Retroiluminación		Sí
Registro de datos		Sí
Temperatura de contacto		De -10,0 °C a 400,0 °C (de 14,0 °F a 752,0 °F)

## 27. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Para facilitar la comunicación y la coordinación en la prestación de los servicios objeto del contrato, EL CONTRATISTA, deberá disponer de un sistema de comunicación para uso exclusivo de la ejecución de las solicitudes de servicio, que incluya equipos, planes de voz y datos para suministrar a las unidades de servicio que en ejercicio de su autonomía cuantifique y disponga, de acuerdo con las condiciones de prestación del servicio. Las SIM CARD con los planes de voz y datos suministradas por EL CONTRATISTA, podrán ser utilizadas en las tecnologías captoras de datos que disponga este para la prestación de los servicios que las requieren o en dispositivos móviles, de tal manera, se garantice la comunicación permanente para la solución de las novedades y anomalías que se presenten con causa en la ejecución de las solicitudes de servicio en campo.

El proveedor de los servicios de comunicaciones seleccionado por EL CONTRATISTA deberá contar con buena cobertura dentro del área geográfica objeto del contrato, y tener capacidad para el suministro de planes para transmisión de comunicaciones por voz y datos.

EL CONTRATISTA, deberá presentar un plan de reposición y mantenimiento de la infraestructura operativa de comunicaciones requeridas en la ejecución de los servicios objeto del contrato. Este documento debe contener los procedimientos, registros, formatos y responsables del cumplimiento de lo declarado en el Plan de reposición y mantenimiento.

### **28. CARACTERÍSTICAS SEDE Y/O SEDES DEL CONTRATO**

Las instalaciones informadas por EL CONTRATISTA para la ejecución de las actividades objeto del contrato, serán revisadas por la Gestoría Técnica antes del inicio de ejecución del contrato, atendiendo a condiciones de cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia. En caso de que la sede no cumpla con las condiciones requeridas, de acuerdo con la normatividad relacionada, CARIBEMAR DE LA COSTA realizarán las observaciones pertinentes y EL CONTRATISTA deberá implementar las acciones correctivas y/o preventivas informada en el tiempo definido por CARIBEMAR DE LA COSTA.

EL CONTRATISTA, deberá prever la dotación de los elementos y equipos de oficina que resulten necesarios para el normal funcionamiento de las actividades administrativas y operativas dentro de su sede operativa.

EL CONTRATISTA, deberá tener en cuenta las consideraciones de cada una de las solicitudes de servicio para poder adecuar sus instalaciones.

### **29. ESPECIFICACIONES VESTIDO Y CALZADO DE LABOR E IDENTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE SERVICIO**

Los uniformes de CARIBEMAR DE LA COSTA y de los contratistas son marcas registradas y hacen parte de la imagen corporativa protegida por las leyes de propiedad intelectual. En ese sentido,

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

las prendas que suministre EL CONTRATISTA en cumplimiento de esta obligación legal deben ajustarse a las especificaciones contenidas en el “Manual de Imagen para Contratistas de obra”, los cuales se anexan a este proceso de contratación

### 29.1. CONDICIONES DE SUMINISTRO PARA ANTES DE INICIAR EL CONTRATO

Para antes de la fecha de inicio de la ejecución del contrato, EL CONTRATISTA, deberá suministrar a cada una de las unidades de servicio que disponga para realizar la ejecución de los diferentes servicios comprendidos en el alcance de este anexo técnico las siguientes cantidades de dotación, de forma que se garantice la buena presentación de todos ellos:

Pantalón	Camisa	Zapatos (Par)	Sombrero tipo Gorra o Safari	Capa impermeable
3	3	1	3	1

La capa impermeable para la protección de la unidad de servicio durante los periodos de invierno.

El suministro de las prendas relacionadas en iguales cantidades deberá realizarse por EL CONTRATISTA durante el plazo de ejecución del contrato a las unidades de servicio que vayan ingresando para la ejecución del contrato, que él mismo realice en ejercicio de su autonomía para asumir la ejecución del crecimiento vegetativo y garantizar la continuidad y la calidad de la operación en los términos requeridos por CARIBEMAR DE LA COSTA.

### 29.2. CONDICIONES DE SUMINISTRO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entrega de dotación anual de vestido y calzado de labor será efectuada por EL CONTRATISTA de acuerdo con las cantidades indicadas en el artículo 230 del Código Laboral - Sustantivo del Trabajo más un (1) pantalón y una camisa (1) adicional en cada fecha de suministro de dotación.

Pantalón	Camisa	Zapatos (Par)	Sombrero tipo Gorra o Safari	Bloqueador Solar
2	2	1	2	1

EL CONTRATISTA será responsable de la buena calidad y del cumplimiento de las especificaciones técnicas en la confección de las prendas de acuerdo con lo dispuesto en numeral anterior.

Las fechas para cumplir con esta prestación por EL CONTRATISTA está regulada en la misma normativa en tres (3) cuatrimestres así: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre de cada año, cumplimiento que será verificado por la Gestoría Técnica del contrato.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

EL CONTRATISTA se obliga a entregar a la Gestoría Técnica en cada fecha de causación, un registro en medio digital que evidencie el cumplimiento de la obligación por la entrega de la dotación en las condiciones relacionadas a todas las unidades de servicio del contrato.

Todas las unidades de servicio que disponga EL CONTRATISTA y que estén ejecutando las solicitudes de servicio deberán tener y usar el uniforme de dotación entregado.

Por las condiciones especiales de prestación del servicio en escenarios de constante exposición a los efectos del medio ambiente y la exigencia de una buena presentación por la constante interacción con los clientes y/o usuarios de CARIBEMAR DE LA COSTA, el sombrero tipo safari se considera como un elemento de protección personal de las unidades de servicio. En este sentido, adicional a la dotación legal exigida por la normatividad laboral, EL CONTRATISTA deberá suministrar dicho elemento de protección para las unidades de servicio de gestión operativa en las mismas fechas establecidas en el artículo 230 referido para la entrega de la dotación.

Cuando el cumplimiento de la obligación de realizar el suministro de vestido y calzado de labor en las condiciones indicadas, bien por el hecho del inicio de la ejecución del contrato o del ingreso de nuevas unidades de servicio en momentos posteriores, se realice hasta con un mes de diferencia anterior a la fecha legal establecida por la norma para la entrega de dotación, se entenderá suplida tal obligación y la misma correrá nuevamente a cargo del CONTRATISTA en la fecha siguiente legal de entrega de dotación.

Para garantizar la calidad y cumplimiento de las normas y requisitos técnicos de la dotación, CARIBEMAR DE LA COSTA podrán realizar las auditorias y pruebas de calidad que consideren pertinentes y solicitar a EL CONTRATISTA las certificaciones de telas, cartas de colores y la ficha técnica de todos los materiales especificados en los manuales de imagen entregados por LAS EMPRESAS.

En caso de encontrar alguna no conformidad en relación con las características de las prendas, CARIBEMAR DE LA COSTA le comunicarán a EL CONTRATISTA la situación encontrada y este deberá tomar las acciones que lleven al cumplimiento de las condiciones solicitadas por CARIBEMAR DE LA COSTA.

### **29.3. ROPA IGNIFUGA**

En aquellas solicitudes de Servicio donde la manipulación de las instalaciones eléctricas genere riesgo de arco eléctrico, EL CONTRATISTA debe disponer a sus unidades de servicio de la dotación de ropa ignífuga. (Ver documento anexo MF14\_Manual\_uniformes\_Afinia2020 (2)).

## Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias

### 29.4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA DOTACIÓN DE CALZADO

Las especificaciones del calzado requeridas para cumplir con las condiciones de entrega por EL CONTRATISTA son las siguientes (ver documento adjunto MF14\_Manual\_uniformes\_Afinia2020 (2)):

#### Botas de cuero

- Suela gruesa de caucho sintético vulcanizado o natural resistente al desgaste por abrasión y flexión.
- No se acepta suela en goma ni en poliuretano.
- Grabado con diseño especial que garantice un excelente agarre sobre todo tipo de superficie.
- Ausencia total de partes metálicas.
- Aislamiento eléctrico a 34.5 kV. Con niveles de voltaje de fase 20.0 kV. Mínimo y una corriente de fuga máxima de 10 miliamperios.
- Cordones en algodón 100%.
- Norma técnica colombiana (NTC).
- Cueros (Determinación del espesor); Cueros (Suelas.
- Determinación de la permeabilidad); Industria del cuero (Calzado de cuero); Textiles (Cordones para calzado); Higiene y Seguridad.
- (Calzado de seguridad de cuero); Higiene y Seguridad (Protectores calzado resistencia dieléctrica). Higiene y Seguridad (Protectores dieléctricos para calzado).
- Botas dieléctricas.

#### Descripción de las botas dieléctricas.

Las Botas que se emplearan deben cumplir las características establecidas en la norma técnica NTC 1077: Cueros – Determinación del espesor; 1082 : Caucho – Suelas y tacones de caucho; 1741 : Caucho – Botas para uso industrial; 1981 : Industria del Cuero – Hilos para la industria del calzado; 2257 : Higiene Industrial – Puntera protectora y entre-suela para calzado de seguridad; 2396 : Higiene y Seguridad – Calzado de Seguridad de cuero; 2830 : Higiene y Seguridad – Protectores de Calzado – Determinación de la resistencia dieléctrica; 2835 : Higiene y Seguridad – Protectores dieléctricos para calzado. Especificaciones.

La Empresa hará pruebas de calidad al producto terminado una vez que éste sea terminado según norma NTC ISO 2059-1 de ICONTEC Muestreo para la Aceptación.

En general, El calzado deberá estar libre de materiales metálicos como cambrión y ojete metálicos, entre otros.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

Las tallas solicitadas, deberán corresponder con la talla en cada zapato. Para su uso, no deberá utilizarse una talla adicional.

En la zona de puntera, el cuero no deberá formar pliegues, protuberancias o discontinuidad con el contorno lateral del calzado.

En la capellada, la zona de empeine deberá ajustarse de manera adecuada para evitar lesiones al usuario.

Para cada talla de calzado, deberá guardarse el ajuste adecuado en la zona media de la planta del pie para evitar holguras excesivas que afecten el desempeño de la unidad de servicio.

El calzado deberá asentar plenamente con el piso y estar libre de pretensiones en el cuero y suela, ocasionada por las condiciones del montaje del conjunto capellada y suela.

La parte superior de la caña del zapato guayo deberá estar protegida por un semi cuello doble o ribete en cuero, con el fin de evitar laceraciones e incomodidades a la unidad de servicio. No deberá presentar desgaste causado por fricción de la tela del pantalón y rotura por acción de apriete de las costuras.

La lengüeta del calzado será del mismo cuero de la capellada, deberán ser lo suficientemente anchas de manera que protejan el empeine de la unidad de servicio usuaria y proporcionen comodidad al mismo.

El pilón deberá ser de otro color por cada semestre, con el fin de distinguir visualmente el calzado de un semestre a otro.

Los cordones deberán ser suministrados con longitud suficiente para un correcto amarre y con extremos bien rematados.

Las costuras que unen las piezas deberán ser uniformes y continuas, sin hilos flojos, libres de protuberancias, asperezas, pliegues, arrugas y residuos de materiales que causen molestias o mal trato a la unidad de servicio usuaria.

### **29.5. EMPAQUE Y ROTULADO**

Cada unidad deberá ser marcada el costado lateral con el símbolo que indique la característica de dieléctrico.

Para antes de la fecha de inicio de la ejecución del contrato, el calzado a suministrar por EL CONTRATISTA será sometido por cuenta de éste a pruebas de laboratorio en un ente habilitado, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la muestra en relación con las especificaciones de dureza, inmersión en hidrocarburos, rigidez dieléctrica, comodidad de la plantilla y levantamiento que la misma realice sobre el puente del pie del usuario.

## **Anexo Técnico de Operaciones Domiciliarias**

EL CONTRATISTA, entregará a la Gestoría Técnica los resultados finales de dichas pruebas realizadas de conformidad de especificaciones técnicas del calzado antes del inicio de ejecución del contrato.

### **30. CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL**

El carné de identificación personal en los términos de este anexo técnico hace parte del uniforme, por lo tanto, deberá ser portado continuamente por las unidades de servicio del CONTRATISTA, con la finalidad de que éstos se puedan identificar y les sea permitido el ingreso a las instalaciones y/o predios de los clientes y/o usuarios para la ejecución de las solicitudes de servicios objeto del contrato, por razones de seguridad y de preservación de la integridad de la unidad de servicio y para evitar los reprocesos asociados con la imposibilidad de realizar efectivamente una solicitud de servicio por no contar con el documento de identificación en los casos en que le sea requerido.

El carné para identificación de las Unidades de Servicio de EL CONTRATISTA será entregado por CARIBEMAR DE LA COSTA con cargo al CONTRATISTA. Para gestionar la generación y entrega de los carnés de identificación personal y valorar el costo de este ítem, EL CONTRATISTA deberá consultar por medio de la Gestoría Técnica del Contrato la norma o procedimiento que sobre el particular esté vigente durante el plazo de ejecución del contrato. De igual forma, deberá tener en cuenta los costos en que incurra por eventuales procesos de reposición de los documentos de identificación de sus unidades de servicio con causa en el deterioro, pérdida, hurto, etc., durante el plazo de ejecución del contrato. No habrá lugar a reclamaciones posteriores a CARIBEMAR DE LA COSTA por este motivo.

Durante la ejecución de las solicitudes de servicios, será responsabilidad exclusiva de EL CONTRATISTA el uso que le den al carné de identificación personal sus unidades de servicios, por tratarse de un documento personal e intransferible.

La vigencia de dichos documentos estará definida por la duración del contrato.

En todo caso, en acuerdo con el Gestor Técnico del contrato se deberá informar a CARIBEMAR DE LA COSTA todo evento o novedad (ingresos y/o retiros) que se presente en relación con las unidades de servicio de EL CONTRATISTA, para actualizar la base de datos de Servicio al Cliente, quien para efectos de verificación en atención de las quejas y verificación de contratistas en la línea de atención al cliente de CARIBEMAR DE LA COSTA para el ingreso a las instalaciones, pueda disponer de información precisa relacionada con las unidades de servicio que ejecutan los servicios objeto del contrato en representación de la firma CONTRATISTA.