

## Gestión de avisos

Código: **PE.04169.OR.CCE**

Edición: **2**

	Responsable	Firma / Fecha
Elaborado	Centro Operación Red MARCO VESGA QUINTERO	
Revisado	Gerencia Operaciones de Red DIANA LOPEZ JARAMILLO	
Aprobado	Dirección Gestión de Red JAVIER RESTOM MERLANO	



# Gestión de avisos

---

## Índice

	Página
1. Objeto	4
2. Alcance	4
3. Documentos de referencia	4
4. Definiciones	4
5. Responsabilidades	6
6. Desarrollo	7
6.1. Flujograma	7
6.2. Descripción de actividades	10
6.2.1. Recepción de avisos	10
6.2.2. Revisión de avisos	10
6.2.3. Gestión de atención de avisos	12
6.2.4. Recepción de información de la brigada	13
6.2.5. Cierre de aviso (visita fallida)	13
6.2.6. Coordinación de la ejecución de los trabajos y finalización de incidencias.	13
6.2.7. Finalización avisos en el SGI	13
7. Registros y datos. Formatos aplicables	14
8. Relación de Anexos	14

<b>PE.04169.OR.CCE</b>		<b>Fecha: 29/11/2021</b>
<b>Edición: 2</b>		<b>Página: 3 de 14</b>

# Gestión de avisos

---

## 1. Objeto

Definir la metodología para la gestión óptima de los avisos originados por fallas en las redes de Caribemar de la Costa, S.A.S E.S.P. Comprende desde su recepción mediante el sistema de gestión de incidencias (SGI) hasta su cierre y/o resolución.

## 2. Alcance

El presente procedimiento aplica para las unidades de Explotación Electricidad, en la subunidad Centro de Operaciones de Red, en adelante, COR, unidad Gestión de activos Electricidad, y en la subunidad, Planificación del mantenimiento y/o Asociados Comerciales que intervengan en la gestión de avisos.

## 3. Documentos de referencia

- NT.00221.OR Normativa de Operación
- PE.04174.AC-PQR Recepción avisos e interrupciones en la red.
- MO.00157.OR.CCE Manual de operaciones
- PE.04169.OR.CCE Gestión de avisos

## 4. Definiciones

**Aviso:** Es un reporte que una persona, usuario, colaborador o aliado realiza a través de una llamada telefónica al Call Center o por medio de una aplicación, cuando hay una anomalía en la red eléctrica como por ejemplo: Sector sin servicio de energía, líneas en el suelo, elementos de la red eléctrica en mal estado, afectados en la red entre otros.

Este reporte entra al sistema de gestión de incidencias SGI con un número consecutivo y puede estar asociado o no a una de las salidas de media tensión (circuitos) de Caribemar de la Costa S.A.S E.S.P.

**Aviso de Alimentación:** Es el aviso que entra al sistema y es asociado a una de las salidas de media tensión o circuito de Caribemar de la Costa S.A.S E.S.P.

**Aviso de Ayuda:** Es un aviso el cual la persona que reporta no posee NIC o dirección exacta de donde ocurre la anomalía. Este reporte entra al SGI con un número consecutivo y relativo a los demás avisos, pero NO se asocia a ninguna salida de media tensión.

**Aviso de Peligro:** Aviso de Alimentación o de Ayuda que habla sobre anomalías o situaciones en la red que ponen en peligro la integridad de las personas o de las instalaciones eléctricas; como por ejemplo líneas en el suelo, transformador con fuga de aceite, oscilaciones de voltaje, elemento en llamas y también se reporta un accidente eléctrico (electrocutado).

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 4 de 14

## Gestión de avisos

---

**Aviso Improcedente:** aviso mediante el cual, de acuerdo al análisis del Operador COR, se determina que no es necesario el envío de ningún recurso. Esto se presenta cuando el aviso hace referencia a una falla que se está atendiendo por medio de otro aviso o incidencia o que corresponda a una falla ya reportada mediante otro aviso.

En caso que el aviso no contenga suficiente información para ser atendido, el mismo debe devolverse al call center para que se complemente dicha información, o en su defecto el Operador COR deberá llamar al usuario para adquirir información necesaria y suficiente para el envío del respectivo recurso.

Los avisos de peligro no deberán ser gestionados como improcedentes, salvo que exista un soporte telefónico, ya sea una llamada al usuario, al área de seguridad de la empresa o a personal técnico de campo, que certifique que no existe peligro. Y en caso tal que, por algún motivo el aviso no pueda ser agrupado a una incidencia o aviso, se podrá declarar como improcedente indicando el aviso o incidencia con el que fue atendido.

**Brigada de Operación Local – (BOL):** grupo de personas de la empresa o personal contratado que trabaja bajo las instrucciones del COR, que está equipado con los materiales y herramientas necesarios para localizar y reparar averías de pequeña y mediana envergadura en las redes de media y baja tensión de propiedad de la empresa.

**Call Center:** Grupo de agentes especializados encargado de recibir y atender las llamadas, gestionando la solicitud del cliente, ingresando la información al sistema y entregando un número de reporte al cliente según corresponda.

**Centro de Operación de Red – (COR):** Centro de coordinación, supervisión y control de la operación de las redes y subestaciones de distribución localizadas en una misma región, en conjunto con el CND, y que conforman el Sistema de Transmisión Regional (STR) y/o Sistema de Distribución Local (SLD) de un operador de red.

**Incidencia:** Suceso ocurrido durante la explotación de la red eléctrica y que supone una interrupción del servicio de energía eléctrica o una alteración en la capacidad operativa de distribución o generación de la energía. Según la instalación que afecte puede ser:

- **Incidencia de Suministro:** atribuible a la instalación de un usuario de la Empresa.
- **Incidencia de Instalación:** atribuible a una instalación de la Empresa.
- **Incidencia de Calidad:** se presenta cuando un cliente o suministro manifiesta mala calidad de servicio.
- **Incidencia Programada:** son originadas por los descargos o mantenimientos programados en la red eléctrica.
- **Incidencia Imprevista:** surge de forma fortuita en la red y es detectada a través del telecontrol o los diferentes avisos que se van ingresando en el sistema.

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 5 de 14

## Gestión de avisos

---

**Sistema de Gestión de Incidencias – (SGI):** sistema que permite el ingreso y gestión de incidencias.

**Herramienta de movilidad:** aplicativo que permite la gestión y asignación de avisos a las Brigadas de Operación Local BOL.

### 5. Responsabilidades

#### Operador COR

- Al iniciar cada Turno el Operador COR debe seleccionar en la herramienta de Movilidad los sectores que gestionará
- Revisar la información suministrada en cada aviso y priorizar la atención de los mismos.
- Crear y asignar ordenes de trabajo a través de la herramienta de movilidad a las Brigadas de Operación Local (BOL) disponible para la atención de los avisos, con el fin de verificar la información recibida. Todo aviso que no sea entregado por este medio debe ser documentado.
- Registrar en el Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) la información relativa a la gestión del aviso.
- Coordinar con la Brigada la ejecución de los trabajos necesarios para resolver la avería.

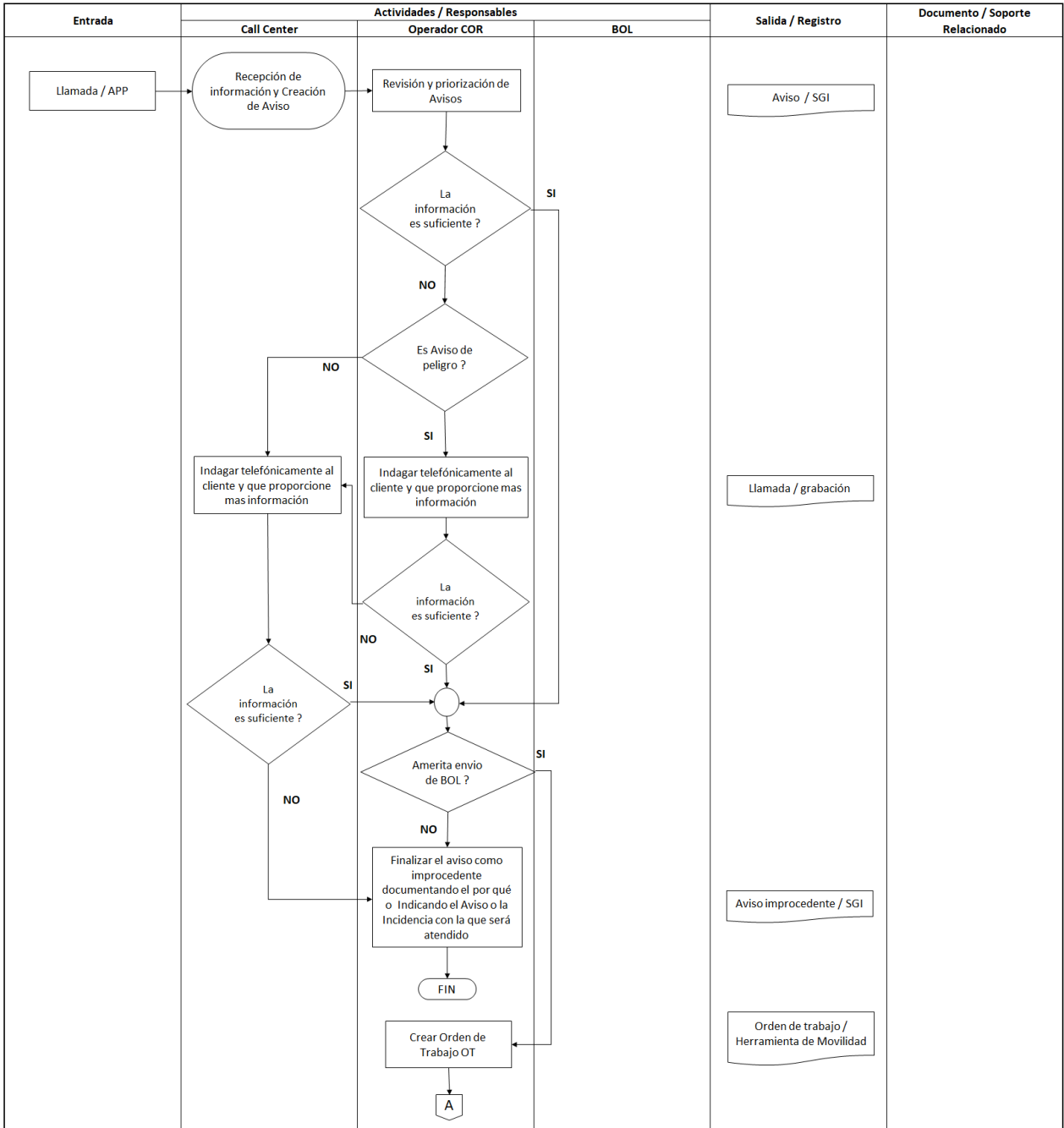
#### Centro de Servicio al cliente (Call Center)

- Recibir las llamadas a través de la línea de atención, la solicitud del cliente y radicarlo en los sistemas.
- Recopilar la mayor información posible del cliente al momento de generar el aviso.
- Generar el aviso y tipificarlo dependiendo la información recibida del cliente.
- Informar al Centro de operación de Red cuando el aviso es de peligro y/o VIP.

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 6 de 14

# Gestión de avisos

## 6. Desarrollo 6.1. Flujograma



PE.04169.OR.CCE

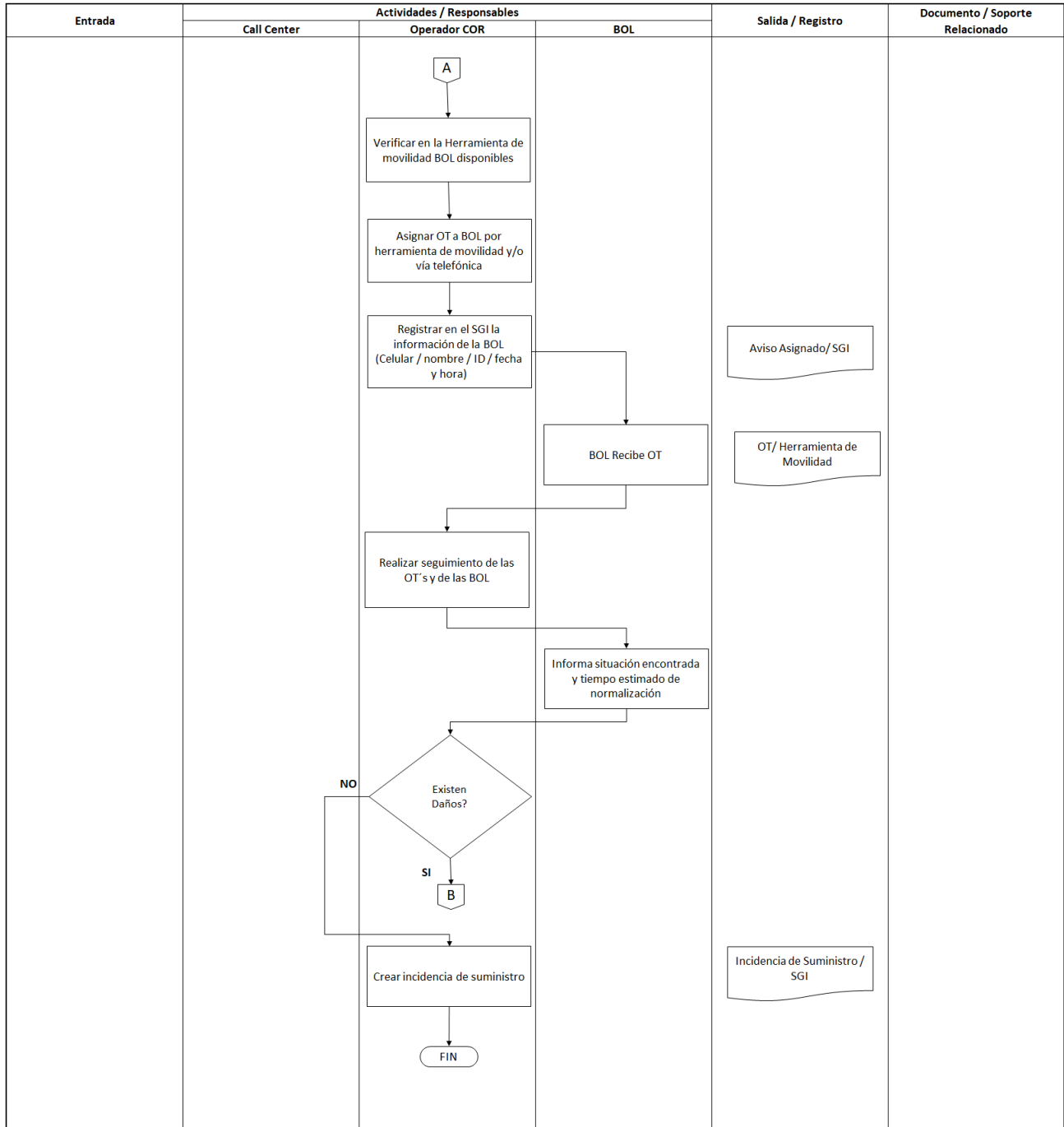
Edición: 2



Fecha: 29/11/2021

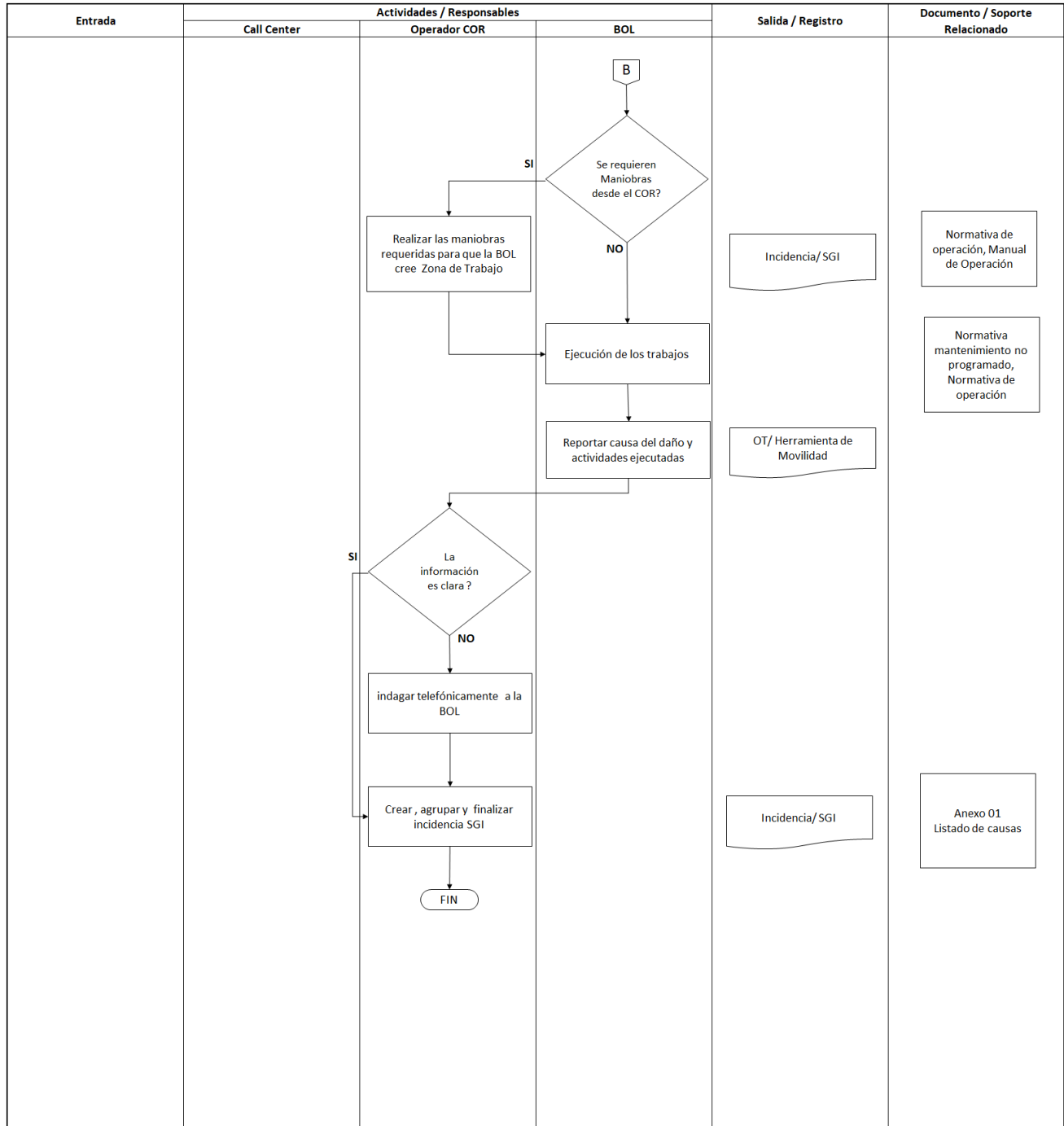
Página: 7 de 14

# Gestión de avisos





# Gestión de avisos



PE.04169.OR.CCE

Edición: 2



Fecha: 29/11/2021

Página: 9 de 14

## Gestión de avisos

---

### 6.2. Descripción de actividades

#### 6.2.1. Recepción de avisos

El agente del centro de servicio al cliente (Call Center) recibe a través de la línea de atención, la solicitud del cliente y la radica en los sistemas dispuestos para el registro de daño (estos sistemas están interconectados de tal manera que los reportes puedan ser visualizados por el Centro de Operación de Red inmediatamente en el SGI y en la herramienta de Movilidad), cabe resaltar que la fecha y hora del reporte son asignados de forma automática por los sistemas y no permiten modificación o asignación manual.

Previo a la radicación del reporte el agente realiza una serie de validaciones; identifica el tipo de mercado del cliente, revisa la asignación y estado del suministro, con el fin de determinar el tipo de reporte a realizar y el alcance de este.

Si no hay identificación del suministro o si existe algún error que no permita ingresarlo con el NIC (número de identificación de contrato), se ingresa como aviso de ayuda, dejando detallado en las observaciones la causa por la cual se ingresó por ayuda.

#### 6.2.2. Revisión de avisos

Operador COR, revisa los avisos entrantes al sistema OPEN SGI (específicamente dirección, causa, observaciones del cliente) para establecer prioridad en la resolución de los mismos y definir las actuaciones requeridas.

Operador COR, prioriza la atención de avisos en el siguiente orden:

- *Avisos de peligro*
- *Sectores con problemas de orden público*
- *Avisos antiguos*
- *Avisos de clientes estratégicos para la imagen de la compañía*
- *Sector completo afectado y/o alto número de clientes afectados.*
- *Oscilación de tensión.*
- *Avisos clientes no regulado, VIP, Industrial, Comercial, entidad oficial.*
- *Otros avisos (residenciales, avisos sin pérdida de mercado).*

Las brigadas serán ubicadas en puntos geográficos para optimizar el desplazamiento de las mismas, por tanto, la priorización se realizará por brigada de acuerdo a los criterios establecidos. Salvo en ciertas situaciones donde el operador tendrá la potestad de retirar una brigada de la ubicación inicial para ir a atender una incidencia de mayor prioridad.

El tratamiento a los avisos de peligro se realizará de acuerdo a lo establecido en el instructivo Gestión de Avisos Numeral 6.2.2.1., sin embargo es importante resaltar que teniendo en cuenta la importancia de este tipo de avisos, el tratamiento de los mismos

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 10 de 14

## Gestión de avisos

---

requiere especial atención debido a que estos pueden presentar un riesgo inminente para la seguridad de las personas, por lo cual la atención de estos avisos debe ser prioritaria y primar sobre la atención de cualquier otro aviso.

Para facilitar la identificación de los avisos de peligro, el técnico de operación CLD al iniciar cada turno debe seleccionar los sectores que gestionará, la herramienta de movilidad WAP tiene parametrizado un cuadro de dialogo que aparece al ingresar un aviso de peligro de los sectores previamente seleccionados, el cuadro de dialogo le solicita al operador realizar llamada al cliente y de acuerdo a la información obtenida proceder con la apertura o no del circuito.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Técnico de operación CLD debe llamar al usuario de todo aviso de peligro de líneas en el suelo o Accidente Eléctrico/ Afectado en Red para poder identificar la real existencia del peligro o apoyarse con CESECOL para que por medio de la policía del cuadrante validen la veracidad de la información, en caso de que el cliente no conteste el teléfono el aviso deberá tratarse como peligro, y requerirá gestionarse de manera prioritaria, mediante el envío inmediato de un recurso y/o en caso de considerarse necesario la desenergización inmediata del circuito o instalación. En caso de no contar con información suficiente y necesaria para la atención del aviso de peligro de líneas en el suelo, Operador COR debe proceder de la misma forma descrita anteriormente, es decir llamar al usuario, para identificar la veracidad del peligro y poder realizar una acción inmediata. En caso que la información aun no sea suficiente deberá contactar inmediatamente al Call center para poder tener mayor información y de esta forma poder dar la atención necesaria.

El Operador COR, al revisar la información descrita en los avisos, (la información dada corresponde a un solo usuario afectado, o posee el mismo origen de falla de otro aviso reportado previamente, entre otros) evalúa si es aceptable enviar un recurso. Para los casos en que la información descrita no sea comprensible se devuelve el aviso al Call Center o se solicita vía telefónica al cliente la ampliación de la misma. Los servicios que no demanden el envío de una BOL, el Operador COR lo finalizará como improcedente (aviso repetido, resuelto o afectados por la misma falla de otro aviso en proceso de resolución), de acuerdo a lo establecido en el instructivo Gestión de Avisos Numeral 6.2.1.

Operador COR determina si un grupo de avisos son originados por la misma causa, al identificar que estén asociados a un mismo centro de transformación, optimizando de esta manera el uso de las BOL, porque se reduce a la atención de un aviso.

El Operador COR determina por medio del módulo de operaciones OOP (visualiza en un entorno gráfico el circuito y los centros de transformación afectados), si un grupo de avisos que corresponden a varios centros de transformación de un mismo circuito, tienen en común la misma falla.

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 11 de 14

## Gestión de avisos

---

### 6.2.3. Gestión de atención de avisos e incidencias por cierre negativo

Operador COR, por medio de la herramienta de movilidad (muestra en un entorno gráfico como están distribuidos los avisos en calles y carreras georeferenciados) crea a partir de un aviso, varios avisos o una incidencia generada en el sistema OPEN SGI por disparo de circuito con cierre negativo, una orden de trabajo, en adelante OT. Las OT creadas se entregan equitativamente conforme el número de BOL disponibles en el sector.

Operador COR identifica las BOL disponibles en el turno mediante la llamada telefónica de puesta en línea de las brigadas. Aquellas brigadas que tienen herramienta de movilidad son identificadas por Técnico de operación CLD, para ubicarlas geográficamente en las calles y carreras para el proceso de asignación de OT.

Operador COR asigna las órdenes de trabajo a las BOL por medio de la herramienta de movilidad a las brigadas que disponen de la misma y asigna los avisos por teléfono a las BOL que no disponen de ella, de acuerdo con el numeral 6.3 del instructivo de Gestión de Avisos.

Operador COR asigna las órdenes de trabajo a las BOL en un orden definido, para las zonas urbanas de los diferentes sectores, definiendo la ruta de resolución de los mismos. En condiciones normales de operación, las BOL reciben máximo dos OT simultáneamente en la herramienta de movilidad del celular, y se van adicionando otros avisos en la medida que va finalizando el primero. Los lineamientos para la asignación de avisos se rigen por lo definido en el numeral 6.3.2 de instructivo de Gestión de Avisos.

Operador COR asigna las órdenes de trabajo a las BOL, para las zonas rurales de los diferentes sectores, sin orden de prioridad para la resolución. La BOL recibe todas las OT en la aplicación de movilidad del celular y decide el orden de atención.

Operador COR registra en el OPEN SGI Gestión de Avisos Pendientes, la información correspondiente a la brigada a la cual se le asigna la OT:

- Código de la Brigada de Atención Local.
- Nombre del Agente de Zona de Trabajo –AZT
- Fecha y hora de asignación.

La BOL recibe la orden de trabajo en la herramienta de movilidad del celular y confirma al Operador COR la hora de recibido, indicando que a partir de ese momento inicia la atención.

Operador COR realiza seguimiento a la resolución de las órdenes de trabajo y avisos asignados a las diferentes BOL. El seguimiento para las brigadas que disponen de herramienta de movilidad consiste en un chequeo de las OT asignada a las BOL por

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 12 de 14

## Gestión de avisos

---

medio de la herramienta de movilidad (puede visualizarse la ubicación de las BOL en calles y carreras) y para las que no disponen de herramienta de movilidad se indaga vía telefónica.

### 6.2.4. Recepción de información de la brigada

Operador COR recibe información de la BOL acerca de la situación encontrada en la dirección indicada por el cliente a través de la herramienta de movilidad para los que disponen de la herramienta o por teléfono en el caso de no disponer.

- Si la Brigada confirma la no existencia de daños (visita fallida) sobre la red pasar al numeral 6.2.5.
- Si la Brigada confirma existencia de daños sobre la red pasar al numeral 6.2.6.

### 6.2.5. Cierre de aviso (visita fallida)

Operador COR crea en el SGI, a partir del aviso en el Sistema OPEN SGI Gestión de Avisos Pendientes, una incidencia de suministro y la finaliza en el sistema especificado dentro de causas por avisos fallidos la indicada por la BOL.

Fin del procedimiento.

### 6.2.6. Ejecución de los trabajos.

Las brigadas BOL ejecutan las acciones basadas en **la normativa del proceso de mantenimiento para la ejecución del mantenimiento no programado y del manual de operaciones del COR.**

### 6.2.7. Finalización de avisos en el SGI

La brigada BOL informa al Técnico de Operación CLD por comunicación telefónica la causa de la avería y las actividades requeridas para la resolución de la misma.

Operador COR recibe de la BOL, por medio de la herramienta de movilidad (si dispone de la herramienta), la descripción de la actividad realizada. Si la información de la causa indicada no es clara Operador COR indaga a través de comunicación telefónica.

Operador COR crea en el SGI a partir del aviso en el sistema OPEN SGI gestión de avisos pendientes una incidencia SGI, con la información suministrada por la BOL de la situación encontrada en sitio, en la que indica la actividad ejecutada, la hora de reposición del servicio y la causa que produjo la avería y la finaliza. El listado de las posibles causas se muestra en **Anexo 01: Listado de causas.**

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 13 de 14

## Gestión de avisos

---

Si en la herramienta de movilidad el Operador COR creó una orden de trabajo a partir de varios avisos, debe agrupar en el sistema OPEN SGI Gestión de Avisos Pendientes los avisos implicados para crear la incidencia SGI.

Si la BOL en la ejecución de los trabajos realiza trabajos no eléctricos (aislar acometidas, servicios provisionales, recoger cables diferentes a los eléctricos de MT y BT) genera una orden de trabajo en el OPEN SGI.

Estas actividades se rigen por lo dispuesto en el instructivo de Gestión de Avisos numeral 6.4.

### 7. Registros y datos.

Ver listado maestro de registros

### 8. Relación de Anexos

Anexo 01. Listado de causas

PE.04169.OR.CCE		Fecha: 29/11/2021
Edición: 2		Página: 14 de 14