	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código</b>	VE-GC-P-17
			<b>Versión</b>	12
	<b>DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA</b>		<b>Fecha Vigencia</b>	2024-10-28
			Página 1 de 3	

**1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO** (Se describe en forma general, el propósito que se tiene con la aplicación del contenido del documento, este campo siempre se debe diligenciar)

Efectuar la revisión a los usuarios una vez realizada la crítica a los consumos con desviación significativa para la liquidación y facturación respectiva.

**2. ALCANCE** (Se escribe la primera actividad con la que inicia el procedimiento y la actividad con la que finaliza)

Actividad de Inicio: Verificación de la factura en terreno

Actividad de finalización: Transferencia documental

**3. RESPONSABLE (S)** (El cargo responsable de la aplicación del procedimiento)

Gerente Comercial

**4. BASE LEGAL** (Referenciar con código y nombre los documentos que están relacionados con las actividades que se describen)

Ley 142 de 1994 Artículo 149, Resolución 108 de 1997 de la CREG, Resolución 105 007 de 2024 de la CREG, Contrato de Condiciones Uniformes.

**5. DEFINICIONES** (Describir el significado de los términos que no son de uso o conocimiento común y son necesarios para el buen entendimiento y aplicación de las actividades)

Desviación significativa: Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, regulado en el Contrato de Prestación del Servicio Público de Energía con Condiciones Uniformes.

**6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO** (Describir en forma secuencial las actividades que desarrollan para dar cumplimiento al objetivo del procedimiento (Descripción Actividad o Tarea), establecer la Dependencia y el cargo de cada persona que realiza la actividad (Responsable), identificar la salida resultante de la actividad (producto) mencionar los formatos diligenciados durante la actividad, establecer si es el caso el punto de control.

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
1.	<b>VERIFICACION DE LA FACTURA EN TERRENO.</b> Verificación previa de la factura por alto consumo, de acuerdo a la programación de <b>software</b> de facturación en sitio (Observación 40), se realizará el debido proceso.	Gerencia comercial	Contratista (Toma de lecturas)	VE-GC-F-03 Factura de venta	X
2.	<b>CRÍTICA A LA FACTURACIÓN</b> Verificar la información en el SIEC3 y envía a revisión a los usuarios que cumplan con los parámetros de desviación significativa de acuerdo a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes; así mismo creará excepción a las conexiones para evitar que salgan a suspensión.	Gerencia comercial	Técnico de Facturación	Listado de revisión por desviación	X
3.	<b>REVISIÓN INSTALACIONES Y VERIFICACIÓN EN LABORATORIO.</b> Se realiza revisión a las instalaciones eléctricas y pruebas de medidor en				X



PROCEDIMIENTO

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA


Código VE-GC-P-17

Versión 12

Fecha Vigencia 2024-10-28

Página 2 de 3

No	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
	<p>terreno.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la casa se encuentra sola o el usuario acepta el consumo, no se retira el medidor, se reliquida el total del consumo y se envía factura con el personal contratista de toma de lectura.</li> <li>2. Si el usuario no permite el retiro del medidor ni acepta el consumo, se pasa el acta de revisión a PQR, quienes son los encargados de iniciar el debido proceso de la Desviación Significativa, programando una nueva visita en terreno.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si permite el retiro del medidor se envía a laboratorio para su respectiva revisión y se envía oficio adjuntando factura por promedio.</li> <li>b. Si no permite el retiro del medidor y no acepta el consumo, se procede a suspender el servicio de energía de acuerdo a la cláusula 47 numeral 12 del contrato de condiciones uniforme.</li> <li>c. Si la casa se encuentra sola, medidor interno o con personas no autorizadas para realizar la revisión se impondrá el cargo por desviación significativa.</li> <li>d. Si el usuario no permite el retiro del medidor, pero acepta el consumo se reliquida el consumo dejado de facturar y se oficia al usuario adjuntando factura.</li> </ol> </li> <li>3. Si permite el retiro del medidor se envía a laboratorio para su respectiva revisión.</li> <li>4. Cuando el medidor del usuario es retirado, se debe instalar uno de propiedad de la empresa en calidad de préstamo, mientras el laboratorio acreditado emite su certificado de calibración. El auxiliar de PQR o contratista a quien se le fue asignado el caso, deberá ejecutar en sistema la respectiva reliquidación del promedio de consumo de la conexión en los últimos seis (6) meses y los kilovatios restantes, quedarán en reclamación, a la espera del resultado de la calibración del medidor por parte del laboratorio acreditado. Este/a mismo/a funcionario/a deberá hacerle seguimiento al proceso del medidor en laboratorio, para así darle finalización al proceso del saldo en reclamación.</li> </ol>	Gerencia comercial, Gerencia de Gestión Energética	Contratista (Toma de lectura) Auxiliar (Gerencia Comercial Contratista (Critica en terreno) Técnico de Facturación, Coordinador de PQR. Contratista PQR Técnico (Laboratorio)	VE-GC-F-05 Acta Revisión de Instalación Eléctrica Oficio VE-GC-F-03 Factura de venta VE-GC-F-05 Acta Revisión de Instalación	
4.	<p><b>DICTAMEN LABORATORIO ACREDITADO</b> De acuerdo con el certificado de calibración del medidor entregado por parte de</p>	Gerencia comercial, Gerencia Gestión	Técnico (Laboratorio) Auxiliar	Certificado de calibración	X

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código</b>	VE-GC-P-17
			<b>Versión</b>	12
	<b>DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA</b>		<b>Fecha Vigencia</b>	2024-10-28
			Página 3 de 3	

No	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
	Laboratorio, se realiza: a) Si el certificado de calibración manifiesta que el medidor es conforme se cobrará el consumo dejado de facturar para el siguiente periodo de facturación, notificando al usuario por medio de oficio. b) Si el certificado de calibración manifiesta que el medidor no es conforme, se factura por promedio y se envía el medidor al usuario mediante oficio, informándole que debe realizar la reposición del mismo con el protocolo vigente, en un plazo no mayor a 30 días calendario; en caso de no cumplirse el plazo, Electrocaquetá S.A E.S.P, realizará el retiro del medidor en préstamo y se procede a realizar la respectiva instalación de un medidor nuevo en calidad de venta y este valor será cargado a la factura conforme al contrato de condiciones uniformes.	Energética	(gerencia comercial), Contratista ventanilla única. Administrador (Gerencia gestión energética)	Oficio VE-GC-F-03 Factura de venta	
5.	<b>TRANSFERENCIA DOCUMENTAL</b> Entrega de los soportes o documentación de la investigación de desviación significativa al archivo general, mediante el formato AC-GA-F-06 transferencia semanal Gerencia GC-GE-GD	Gerencia Comercial Gerencia Administrativa	Técnico de Facturación, Auxiliar (Gerencia Comercial), Auxiliar Archivo General)	Documentos	X

<b>ELABORÓ-MODIFICÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ-AUTORIZÓ</b>	
<b>NOMBRE</b>	Mario Ancizar Salazar Peña	<b>NOMBRE</b>	Fredy Hernán Tejada Tejada	<b>NOMBRE</b>	Luis Enrique Trujillo López
<b>CARGO</b>	Coordinador PQR	<b>CARGO</b>	Gerente Comercial (E)	<b>CARGO</b>	Gerente General
<b>FECHA</b>	2024-10-28	<b>FECHA</b>	2024-10-28	<b>FECHA</b>	2024-10-28