

## ANEXO [1]

### INSTRUMENTO DE CAPTURA DE DATOS REFERENTE A CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

Empresa Eléctrica Socialista

Fecha de Visita Técnica: agosto 2011

Estado: Cojedes

Respuesta: Respuesta dada por funcionarios de la Empresa

1.1) ¿Existe algún Departamento, Área o Unidad dedicada exclusivamente al monitoreo, evaluación y gestión de la Calidad del Servicio Técnico de Distribución?

SI  NO

Respuesta: Existe la Gerencia Metropolitana de Distribución de Cojedes, la cual tiene como objetivo mantener y operar las redes de sistema eléctrico de distribución a efectos de garantizar un servicio continuo y confiable del Estado, pero como tal un Departamento de Calidad del Servicio Técnico de Distribución, no.

1.2) ¿Qué áreas de la Gerencia Metropolitana de Distribución de Cojedes se encargan de recopilar, procesar, evaluar y remitir la información sobre la Calidad del Servicio Técnico?

Respuesta: El Centro de Operaciones de Distribución (C.O.D) y la Coordinación de Estudio de Distribución.

1.3) ¿Dispone la Distribuidora de algún sistema informático para registros de eventos, mediciones y datos fuente para la evaluación de la CST?

SI  NO

Respuesta: El Sistema Integral para la Atención de Reclamos y Control de Interrupciones (SIAR), el cual se encuentra instalado en los Centros de Operaciones de Distribución.

1.4) ¿Dispone la Distribuidora de algún sistema de información geográfica de su sistema de distribución? Cuál es el grado de desarrollo?

SI  NO

Respuesta: Ninguno

1.5) ¿Dispone la Distribuidora de algún sistema informático o base de datos que permita identificar la asociación que tienen los Usuarios con cada componente del sistema eléctrico?

SI  NO

Respuesta: En distribución sólo se tiene asociado los circuitos a las subestaciones. Por otra parte, el área de Comercialización dispone de una base de datos donde tiene registrado todos los suscriptores, pero los mismos no están asociados a la base de datos de distribución.

1.6) ¿Dispone la Empresa de diagramas unifilares del sistema eléctrico y cuál es el nivel de desagregación?

SI  NO

Respuesta: Se dispone de diagramas unifilares hasta los centros de transformación.

1.7) ¿Dispone la Distribuidora de información sobre los eventos, registros, mediciones y datos fuente sobre la evaluación de la Calidad del Servicio Técnico en el período 2010-2011?

SI  NO

Respuesta: Se dispone información desde el año 2004. Se encuentra en el servidor local en el C.O.D, en el SIAR.

1.8) ¿La Distribuidora evalúa la Calidad del Servicio Técnico prestado sobre la base de los siguientes indicadores:

- |        |    |                                     |    |                                     |
|--------|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|
| - FMIK | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/>            |
| - TTIK | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/>            |
| - FIU  | SI | <input type="checkbox"/>            | NO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - TTIU | SI | <input type="checkbox"/>            | NO | <input checked="" type="checkbox"/> |

Respuesta: Los indicadores son calculados por kVA instalados en el Estado, a través del SIAR.

1.9) ¿Qué acciones se encuentra desarrollando la Distribuidora con el propósito de evaluar la Calidad del Servicio Técnico por Usuario?

Respuesta: Se están evaluando opciones en el mercado para la adquisición de sistemas de despacho de maniobra que satisfagan los requerimientos.

2.0) ¿Ha efectuado la Distribuidora la identificación de las interrupciones conforme lo señalan las NCSDE?

SI  NO

2.1) ¿Existe un análisis sistemático de los indicadores de Calidad de Servicio Técnico?

SI  NO

Respuesta: A través de los reportes de interrupciones que emite el SIAR.

2.2) ¿Se tienen identificado los circuitos con mayor problema de interrupciones?

SI  NO

2.3) ¿Cómo son seleccionados esos circuitos?

Respuesta: A través de los indicadores de calidad registrados en el SIAR, es decir son aquellos circuitos con mayor índice de TTIK y FMIK.

2.4) ¿Existe una metodología o procedimiento para diseñar los planes de inversión y mantenimiento?

SI  NO

2.5) ¿Qué líneas de acción se tienen identificadas para mejorar la Calidad del Servicio Técnico?

Respuesta: Planes de mantenimiento, inversión y adecuación.

2.6) ¿Se cuenta materiales, equipo y mano de obra para ejecutar los de de inversión y mantenimiento?

SI  NO

2.7) ¿Se mide el impacto de los planes de inversión y mantenimiento ejecutados?

SI  NO

Respuesta: Por una parte, se comparan los indicadores de forma mensual para verificar si la ejecución de los planes de inversión y mantenimiento están dando los resultados esperados y, por otra, se analizan los indicadores anualmente para evaluar gestión respecto al año anterior.



Tramo	PERSONAL							
	Necesidad			GRUPO (CANT. PERSONAL):				0
	Cuadrilla	CESTA	LINIEROS	Cuadrilla	CESTA	LINIEROS	TÉCNICOS	Distrito
1	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	
				0	0	0	0	
UNIDADES								
TRAMO	CESTA	RUSTICO	CAMION	Distrito	APOYO			
1	0	0	0					
	0	0	0					
	0	0	0					
	0	0	0					
	0	0	0					
	0	0	0					
	0	0	0					
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>					

Figura A.2.2: Planilla de Requerimiento de Personal y Flota

N° DE CONSIGNACION: \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE CORTE PROGRAMADO**

01	PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE			FECHA: / /
	EMPRESA: _____ TLF: _____ DIA DEL CORTE: ____/____/____ HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACIÓN: _____ DIRECCION DE LA OBRA: _____ MOTIVO DE LOS TRABAJOS: _____ OBSERVACIONES N° DE PERSONAS: _____ RESPONSABLE EN SITIO: _____ SOLICITADO POR: _____ FIRMA Y SELLO: _____			
02	CONFORMACION			
	FECHA: / /	FECHA: / /	FECHA: / /	FECHA: / /
	COORD. PLANIFIC.	COORD. DE OBRAS.	COORD. DE MEDICION	JEFE DE DISTRITO
03	PARA SER LLENADO POR EL SUPERVISOR DEL C.O.D.			FECHA: / /
	AUTORIZADO POR: _____ DIA DEL CORTE: ____/____/____ HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACIÓN: _____ SUBESTACIÓN : _____ CIRCUITO: _____ KVA INT: _____ PUNTO DE SECCIONAMIENTO: _____ SECTORES AFECTADOS: _____ SUSCRIPTORES ESPECIALES: _____ PUBLICACION EN PRENSA : _____ SUP. C.O.D. _____ JEFE C.O.D. _____			
04	PARA SER LLENADO POR EL OPERADOR			
	OPERADOR: _____ UNIDAD: _____ PERSONAL EN SITIO: _____ RESPONSABLE: _____ HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACIÓN: _____ N° POSTE DE PUESTA A TIERRA: _____ HORA DE COLOCACIÓN: _____ OBSERVACIÓN: _____ DURACION EFECTIVA: _____ FIRMA Y SELLO: _____			

EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL SOLICITANTE DE LOS PARAMETROS AQUÍ ESTABLECIDOS, SERA TOMADO POR CADAFE COMO FALTA GRAVE Y DARA LUGAR A LAS SANCIONES QUE CONSIDERE PERTINENTES. ESTE FORMATO DEBE IR ACOMPAÑADO CON EL CROQUIS Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA OBRA, DEBIDAMENTE SELLADAS POR LAS COORDINACIONES DE PLANIFICACIÓN, COMERCIAL Y OBRAS DE ZONA.

Figura A.2.3: Planilla de Solicitud de Corte Programado





FECHA:	23/03/2011
MUNICIPIO:	Araure
DISTRITO:	ACARIGUA
SUBESTACIÓN:	ACARIGUA I
CIRCUITO:	APARICION 34.5 KV

**DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO**

Mantenimiento de red troncal del circuito ACACIAS, desde la Subestación hasta el Palacio de los Iturriza.

**ORDEN Nro.**

1 / 4

POSTE	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	CANT	Ubicación		EJECUTADO		HORA - DURACIÓN			OBSERVACIONES	
				AD	C	AF	SI	NO	INI	FIN		DUR
25	Sector El Carito al lado de la Bodega El Encanto	Instalación de conectores AMPACT	3	✓	✓	✓			08:34	09:12	00:38	Se requiere Cincha ya que no hay acceso para vehículos
28	Frente al Distribuidor Las Cañadas	Reemplazo de seccionador	1	✓				✓				Se dañó la herramienta AMPACT
33	Pasando los reguladores	Reemplazo de Aislador de espiga	2	✓	✓	✓			10:40	11:45	01:05	
45-50	Sector La Baquera, pasando la Finca El recreo	Poda de árboles	25m	✓	✓	✓			12:00	14:32	02:32	
	ofsd											

MATERIALES			
NRO	CANT ENT	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANT INST
1	6	Conector terminal a compresión 250 MCM	4
2	1	Seccionador Monopolar 13,8 kV	0
3	3	Aislador de Espiga 13,8 kV	3
4	12	Cartucho Azul para conector AMPACT	6
5			
6			
7			
8			
9			
10			

UNIDAD:	<b>DC1</b>	CAMIÓN DOBLE CESTA
NOMBRE	CARGO	ZONA
Pedro Pérez	Liniero	Carabobo
Juan Campo	Caporal	Carabobo
Ramón Soto	Técnico	Carabobo

**MEDIDAS DE SEGURIDAD**

- Utiliza los Implementos de Seguridad Personal: Botas, Casco, Guantes y Lentes.
- Inspecciona las Condiciones del Lugar de Trabajo antes de la Ejecución de las Labores.
- Al Trabajar con Líneas Energizadas, Procede a Colocar la Puesta a Tierra a La Unidad.
- Al Trabajar con Líneas Desenergizadas, Verifica la Ausencia de Tensión antes de la Ejecución de las Labores.
- Utiliza los Equipos de Puesta a Tierra.



**LEYENDA DE UBICACIÓN:**

AD: LINEA LADO ADENTRO  
C: LINEA DEL CENTRO  
AF: LINEA LADO AFUERA

Figura A.2.5: Formato de Orden de Trabajo