

## 1. OBJETIVO

Definir el protocolo para la administración de la información centralizada, neutral y transparente hacia los usuarios de acuerdo al ARTÍCULO 12. Manejo de información centralizada sobre el mercado o la operación de las actividades de los servicios regulados en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.

## 2. ALCANCE

De acuerdo a la resolución CREG 080 del 2019 Art. 12, el manejo de la información centralizada, neutral y transparente se debe implementar teniendo en cuenta los términos de los numerales 12.1 y 12.2 de este artículo así:

1. Art. 12.1. Definir protocolos que garanticen una administración de la información centralizada neutral y transparente hacia los usuarios.
- Art. 12.2. Abstenerse de compartir total o parcialmente la información centralizada con terceros o con quienes tenga una situación de control.

## 3. GENERALIDADES

La Alta Dirección de La Empresa de Energía de Casanare, en concordancia con la Resolución CREG 80 de 2019 y el artículo 333 de la Constitución Política establece que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades, por lo cual se facilitarán los espacios que sean necesarios con sus partes interesadas para divulgar las diferentes actividades, políticas y protocolos que hacen parte de este documento.

Igualmente, de acuerdo al Plan estratégico de la Empresa y en concordancia con los valores corporativos (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia); todos los empleados deben actuar de tal manera propendiendo por el cumplimiento de las responsabilidades legales y debe evitar cualquier acto de abuso que pueda afectar a los usuarios.

Para el cumplimiento de lo anterior, se cuenta con cualquiera de los siguientes medios de contacto:

1. Ventanilla de punto de atención en la sede principal o en los municipios
2. Línea de atención 115, 6344680, 018000910182 o 3142967716
3. Correo institucional [correspondencia@enerca.com.co](mailto:correspondencia@enerca.com.co)  
y/o [contactenos@enerca.com.co](mailto:contactenos@enerca.com.co)
4. y la página web [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co),

## 4. POLITICA GENERAL

### 4.1. Manejo de Información Centralizada

1. Cumpliremos con nuestro protocolo con el cual garantizaremos que la información centralizada sea neutral y transparente hacia los usuarios.
2. No compartiremos total o parcialmente la información centralizada con terceros o con quienes tenga una situación de control y que
  - i) no sea de conocimiento público
  - ii) tenga valor comercial para la estrategia competitiva del titular; y
  - iii) su divulgación total o parcial tenga efectos sobre el nivel de competencia en el mercado.
3. Garantizaremos el acceso a la información que requieran las autoridades para el desarrollo de sus funciones.

### 4.2. Tratamiento neutral

1. Otorgaremos el mismo tratamiento, jurídico a usuarios o prestadores con quienes realicemos procedimientos o con quienes negociemos o sostengamos relaciones comerciales asociadas a la ejecución de actividades propias de la prestación de los servicios públicos.
2. Nos utilizaremos mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de discriminar entre usuarios o entre prestadores.

### 4.3. Transparente

1. Permitiremos el acceso a mercados a otros agentes o usuarios en concordancia con los requisitos previstos en la regulación.
2. Nos se utilizarán mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de restringir el acceso al mercado por parte de otros agentes.
3. Nos se utilizarán mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de restringir a los usuarios la libre elección del prestador del servicio o del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1.	Usuario entidades o	<p>Enviar la solicitud de información al correo institucional de la Empresa definido así: <a href="mailto:correspondencia@enerca.com.co">correspondencia@enerca.com.co</a> y <a href="mailto:contactenos@enerca.com.co">contactenos@enerca.com.co</a>, especificando el asunto de la solicitud y los datos de contacto del emisor.</p> <p>Para las entidades encargadas de regular, inspeccionar, vigilar y controlar las actividades de Enerca S.A. E.S.P., esta solicitud se realizará de acuerdo a lo establecido en la regulación que aplique.</p>
2.	Auxiliar de Correspondencia	Radicar y remitir mediante QF Document la solicitud a la Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia Distribución, Gerencia Administra y Financiera, Gerencia de Gas, Oficinas Asesoras, o área definida para atenderla.
3.	Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia Distribución, Gerencia Administra y Financiera, Gerencia de Gas, Oficinas Asesoras, o área definida para atenderla.	<p>Analizar la solicitud de la información, tomando en cuenta cada una de las políticas que hacen parte del numeral POLÍTICAS GENERALES así como la normatividad y establecer si es necesario el apoyo de otra área para dar respuesta.</p> <p>¿Es necesario el apoyo de otra área para dar respuesta a la solicitud?</p> <p>Sí: Pasar a la actividad 4. No: Pasar a la actividad 6</p>
4.	A quien fue asignada	Enviar la solicitud al área especialista en resolver la inquietud e informar el tiempo límite de respuesta.
5.	A quien fue asignada y/o a quien fue direccionada	<p>Dar respuesta al requerimiento de información, tomando como base las POLÍTICAS GENERALES, así como los demás datos necesarios para responder al usuario o a la autoridad las expectativas planteadas en la solicitud como en las normas aplicables.</p> <p>Esta respuesta será enviada a la Oficina Jurídica si debe ser firmada por la Gerente General para la respectiva revisión</p>

Actividad No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
6.	Oficina Juridica	Revisar el contenido de la respuesta al usuario y/o autoridad, validando el cumplimiento de lo establecido en el presente documento.
7.	A quien fue asignada y/o a quien fue direccionada  Auxiliar de Correspondencia	Enviar respuesta al usuario mediante radicado de salida
8.	Técnico Administrativo de pérdidas	<p>Recibir las denuncias, a través de los canales creados para tal fin, líneas atención 3142967716 y 018000910182, en horarios de 7:30 am a 11:30 am y 2:00 pm a 5:00 pm y en la página web <a href="http://www.enerca.com.co">www.enerca.com.co</a> ingreso en el formulario de la página llegará la información a un correo línea <a href="mailto:lineasegura@enerca.com.co">lineasegura@enerca.com.co</a>, con copia a control interno <a href="mailto:control.interno@enerca.com.co">control.interno@enerca.com.co</a>, para que realice el respectivo control y seguimiento. Igualmente deberá abrir un proceso en el aplicativo SIEC con tipo de trámite de denuncia.</p> <p>Si en la denuncia reportan acciones anti éticas por parte de trabajadores de nómina se direccionará a la Dirección de Gestión Humana para que realice la respectiva investigación. Así mismo, cuando finalice la investigación deberá solicitar el cierre del proceso en el SIEC.</p> <p>Si en la denuncia reportan acciones anti éticas y malas prácticas por parte de contratistas se direccionara al área de jurídica para que realice el respectivo trámite la cual deberá poner en conocimiento de los hechos al supervisor asignado de cada contrato, una vez realizada la valoración de los hechos e determine si hay lugar a dar inicio a las acciones legales a que haya lugar. Así mismo, cuando finalice la investigación deberá solicitar el cierre del proceso en el SIEC.</p> <p>Si la denuncia reportan acciones de malas prácticas o defraudación de fluidos por parte usuarios o comunidad en general se direccionara al área de pérdidas para que realice el respectivo procedimiento, Así mismo, cuando finalice la investigación deberá solicitar el cierre del proceso en el SIEC.</p>

## 6. GLOSARIO DE TERMINOS

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas

**USUARIO:** Quien usa ordinariamente un bien o servicio.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante la Empresa de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

**CONSULTA:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las entidades para formular consultas escritas o verbales, en relación al servicio prestado.

**EMERGENCIA:** Situación de riesgo imprevista ya sea por causa de la prestación del servicio de energía eléctrica y Gas o por eventos de fuerza mayor.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**FRAUDE:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición del consumo realizado por el usuario o un tercero.

**IRREGULARIDAD:** Es toda alteración en las instalaciones eléctricas de un usuario o suscriptor. La irregularidad es el género y la anomalía y el fraude la especie.

## 7. CONTROL DE REGISTROS

Actividad N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN		DISPOSICIÓN
	Código	Nombre	Medio de Archivo	Lugar Archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo Mínimo de Retención	
2	PR-MAA-GD-01	Correspondencia Recibida	Físico y Magnético	SIG e Intranet	Asesor SIG	Permanente	
2	PR-MAA-GD-02	Correspondencia Enviada	Físico y Magnético	SIG e Intranet	Asesor SIG	Permanente	
4	PT-MAC-AC-03	Atención de Emergencias CALL CENTER	Físico y Magnético	SIG e Intranet	Asesor SIG	Permanente	
4	PT-MAC-AC-04	Atención de Fallas o Emergencias para Claro	Físico y Magnético	SIG e Intranet	Asesor SIG	Permanente	

## 8. ANEXOS

## 9. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha Cambio
1	N/A	

Elaboró: Isadora Calderón Vega Director de Gestión Clientes y P.Q.R	Revisó y Aprobó: Andrés Lara Rodríguez Asesor de Planeación, Proyectos y SIG