

# ESTRATEGIA DE DIÁLOGO HABLANDO CLARO

## MESAS ZONALES 2021

Contribuir a la **armonía de la vida**  
para un **mundo mejor**

# ESQUEMA DE INTERVENCIÓN ESTRATEGIA DE DIÁLOGO HABLANDO CLARO



## COBERTURA ACTIVACIÓN VOCEROS

	Reuniones Presenciales	Contacto personal	Contacto Virtual Reentrenamiento	Cobertura Total
TOTALES	58	230	129	359





# PROPUESTA - MESAS ZONALES 2021

## MOMENTOS:

1. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE LA AGENDA – SOCIALIZACIÓN DEL ESQUEMA DE INTERVENCIÓN M.Z

2. RECONSTRUYENDO SABERES (DINAMICA ESCALERA)

3. MOMENTO FORMATIVO (CONTENIDO CHEC)

4. PRESENTACION SOLICITUDES MESAS ZONALES

5. PROPUESTA COLECTIVA

6. CIERRE





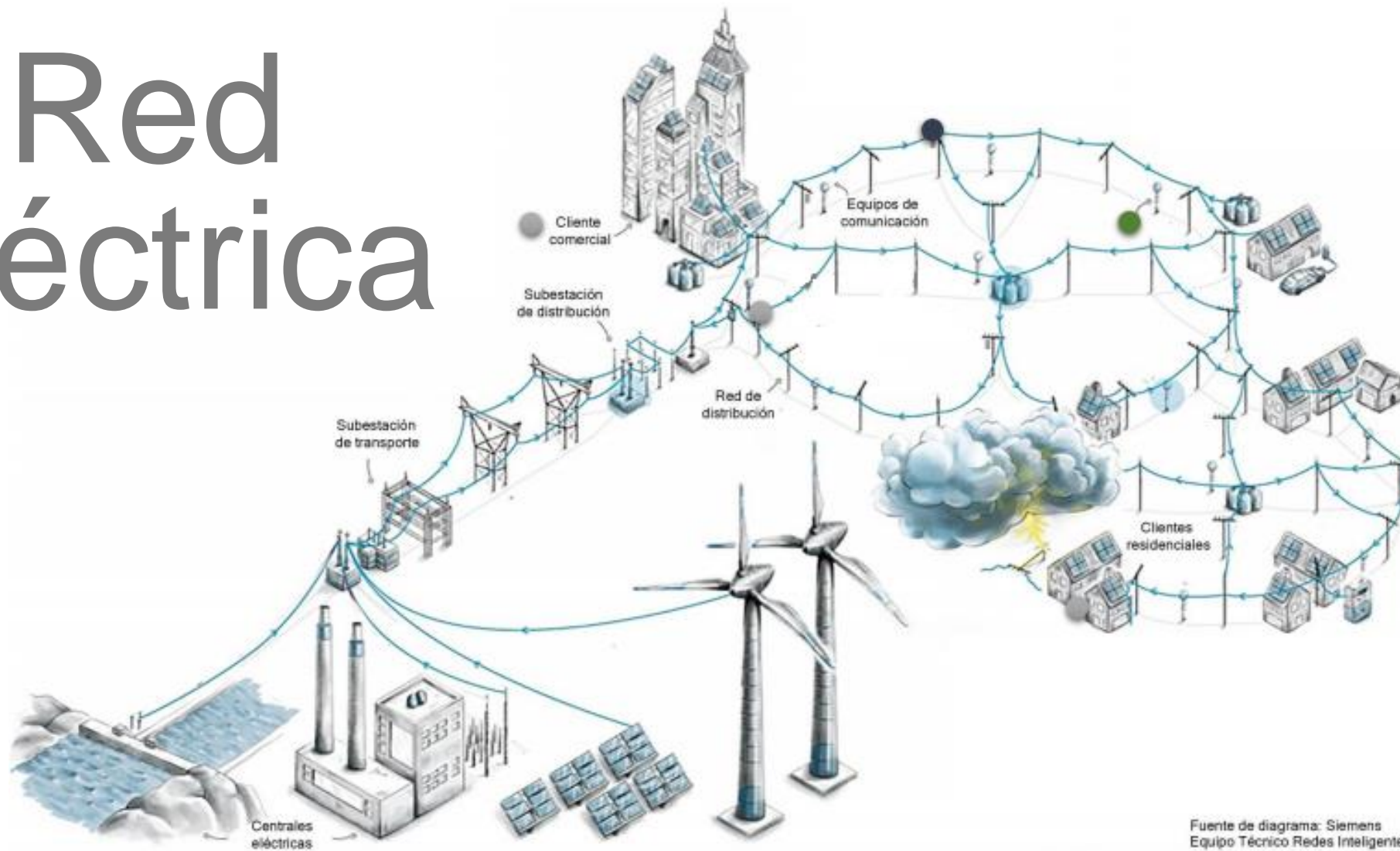
# INTERVENCIÓN TÉCNICA







# Red Eléctrica



Fuente de diagrama: Siemens  
Equipo Técnico Redes Inteligentes





# EXPANSIÓN Y REPOSICIÓN EN LA REGION 2





## USUARIO TERMINAL

Cuando al realizar la visita para la atención de una solicitud, se evidencia que la infraestructura o la red sobre la cual hacen la solicitud, suministra el servicio a un solo usuario, por parte del técnico se evalúa la forma constructiva de dicha infraestructura (si es un tipo de construcción que se usa o se ha usado por parte de Chec), además la compara con la forma constructiva del resto de la red secundaria que hace parte del mismo transformador

En caso de que la forma constructiva no sea como se maneja por parte de Chec y/o sea diferente a la forma como está construida el resto de la infraestructura secundaria, se toma como infraestructura particular de responsabilidad del usuario.





# ELECTRIFICACION RURAL

CHEC en el año 2021 se proyecta la ejecución de 116 Electrificaciones Rurales ubicadas en la en Región 2 (Risaralda, Noroccidente de Caldas), de las cuales hasta el mes de Julio se han ejecutado un total de 46 actividades con una inversión total de Materiales y Mano de Obra de \$ 181.416.794.



MUNICIPIO	ACTIIVDADES PROYECTADAS 2021	INVERSION PROYECTADA 2021 \$	ACTIVIDADES EJECUTADAS A JULIO	VALOR DE LA EJECUCION \$
APIA	1	\$ 4.728.155	1	\$ 6.527.777
BALBOA	4	\$ 12.691.574	6	\$ 18.917.557
BELALCAZAR	2	\$ 11.245.293	1	CANCELO SOLICITUD
BELEN DE UMBRIA	3	\$ 14.781.718	3	\$ 16.642.939
DOSQUEBRADAS	4	\$ 25.464.115	3	\$ 6.991.464
GUATICA	4	\$ 16.240.403	4	\$ 14.303.371
LA CELIA	4	\$ 15.640.838	5	\$ 19.771.297
MARSELLA	6	\$ 21.486.594	6	\$ 25.602.223
MISTRATO	22	\$ 89.818.185		
PUEBLO RICO	42	\$ 168.850.061	4	\$ 20.895.355
QUINCHIA	4	\$ 14.725.282	2	\$ 9.998.361
RIOSUCIO	4	\$ 22.679.914		
RISARALDA	1	\$ 5.667.481	1	EJECUTO OTRO PROCESO
SAN JOSE	4	\$ 13.322.120	4	\$ 1.286.546
SANTA ROSA	3	\$ 17.117.306	3	\$ 24.131.440
SANTUARIO	4	\$ 28.607.838		
SUPIA	2	\$ 14.022.231		
VITERBO	2	\$ 6.925.659	3	\$ 16.348.462
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>116</b>	<b>\$ 504.014.768</b>	<b>46</b>	<b>\$ 181.416.794</b>



## ELECTRIFICACION RURAL

Para el mes de agosto se programa la ejecución de actividades de electrificación rural en el municipio de Pueblo Rico, se replantean 38 usuarios para llegar con el servicio de energía, y con una inversión total de Materiales y Mano de Obra de \$ 147.954.706 aproximadamente.

En el mes de septiembre la programación del grupo de trabajo esta dirigida para el municipio de Mistrato, se replantean 22 usuarios para llegar con el servicio de energía, y con una inversión total de Materiales y Mano de Obra de \$89.818.185 aproximadamente, se ejecutan actividades en el municipio de Santuario se replantean 4 usuarios con una inversión total de \$ 28.607.838.

En el mes de septiembre también se ejecutaran actividades en los municipios de Supia y Riosucio, se replantean 6 usuarios para llegar con el servicio de energía, y con una inversión total de Materiales y Mano de Obra de \$36.702.145 aproximadamente.

En el mes de octubre se ejecutaran actividades en los municipios de Dosquebradas, Quinchia y Belalcazar, se replantean 4 usuarios para llegar con el servicio de energía, y con una inversión total de Materiales y Mano de Obra de \$ 19.351.314 aproximadamente.





## PLAN DE INVERSION COMPLEMENTARIO

Para el año 2021 CHEC busca la Remodelación, Repotenciación y Reconfiguración de las redes de energía en los circuitos con nivel de tensión 13.200 V en la en Región 2 (Risaralda, Noroccidente de Caldas), con el fin de brindar la confiabilidad del sistema y mejorar la Calidad del servicio eléctrico con una inversión total de Materiales y Mano de Obra aproximado de \$ 3.238.363.348

MUNICIPIO	CIRCUITO	NOMBRE	INVERSION TOTAL 2021	PORCENTAJE DE EJECUCION
LA CELIA	BOA23L13	BOA23L13_BALBOA_LA CELIA	\$ 335.056.244	45%
BELEN DE UMBRIA	BUM23L12	BELEN DE UMBRIA_TAPARCAL	\$ 232.025.942	30%
DOSQUEBRADAS	CAM23L13	CAMPESTRE_LA GRACIELA	\$ 148.687.564	
MARMATO	DDO23L14	EL DORADO_NUEVO MARMATO	\$ 313.108.842	
SANTA ROSA	HER23L12	LA HERMOSA_ARAUCARIAS	\$ 196.987.822	
QUINCHIA	QHI23L12	QUINCHIA_NARANJAL	\$ 79.442.649	
RIOSUCIO	RIO23L14	RIOSUCIO_SAN LORENZO	\$ 367.555.073	
RIOSUCIO	RIO23L15	RIOSUCIO_BONAFONT	\$ 44.786.548	
DOSQUEBRADAS	ROS23L12	LA ROSA_ISABELA	\$ 62.365.350	100%
DOSQUEBRADAS	ROS23L15	LA ROSA_OTUN	\$ 37.742.890	100%
DOSQUEBRADAS	ROS23L16	LA ROSA_MACARENA	\$ 232.531.100	
DOSQUEBRADAS	ROS23L19	LA ROSA_CHAQUIRO	\$ 92.424.750	100%
DOSQUEBRADAS	ROS23L14	LA ROSA_CAPILLA	\$ 230.342.471	75%
DOSQUEBRADAS	BQE23L14	BOSQUES_LOS NARAJOS	\$ 154.074.216	65%
VITERBO	VBO23L14	VITERBO_SAN JOSE	\$ 617.769.146	60%
VITERBO	VBO23L15	VITERBO_EL RETIRO	\$ 93.462.741	75%
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>\$ 3.238.363.348</b>	



# PROYECTOS DE REMODELACIÓN 2021

CHEC en el año 2021 en la Región 2 (Risaralda, Noroccidente de Caldas) hasta el mes de Julio ha ejecutado un total de 67 proyectos con una inversión total Mano de Obra \$ 642.121.966. Para el periodo de agosto a septiembre se tiene planeado la ejecución de 68 proyectos.

Etiquetas de fila	REMODELADOS ENE-JUL	PROGRAMADOS	COSTO MANO DE OBRA \$
APIA	16		\$ 173.724.676
BALBOA	14	11	\$ 124.050.506
BELALCAZAR	0	5	
BELEN DE UMBRIA	12	2	\$ 131.061.966
DOSQUEBRADAS		3	
LA CELIA	2	17	\$ 25.783.654
LA VIRGINIA	3	1	\$ 11.016.875
MARMATO	1		\$ 9.785.962
MARSELLA		1	
RIOSUCIO	1		\$ 19.247.420
RISARALDA	1	9	\$ 27.709.646
SAN JOSE		2	
SANTA ROSA		1	
SANTUARIO	17	1	\$ 119.741.260
VITERBO		15	
Total general	67	68	\$ 642.121.966

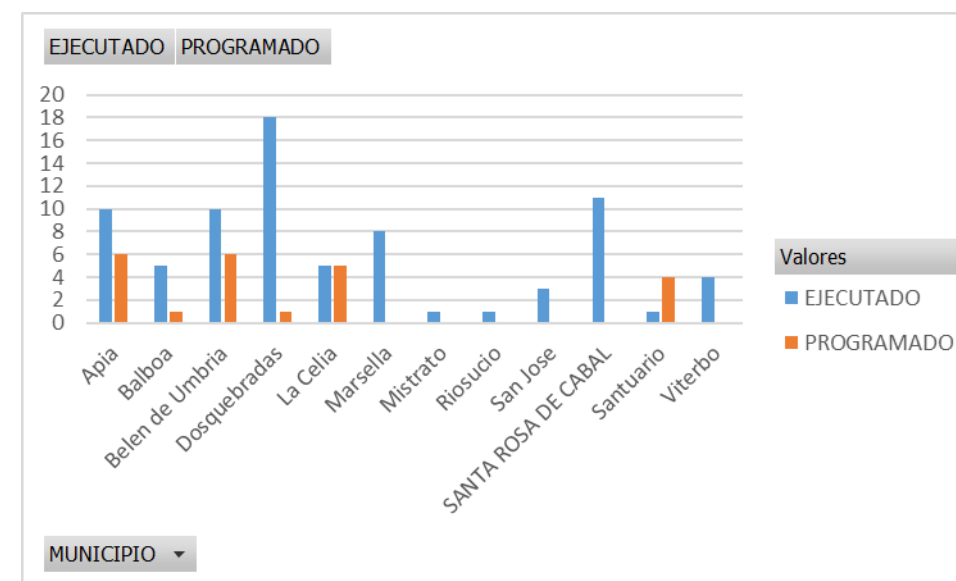




## HV's Y SN's

A la fecha por parte del proceso de Expansión y Reposición en la región 2 se han recibido 100 solicitudes, se han ejecutado 77 y se tienen 23 actividades programadas con una inversión total de \$119.015.336.

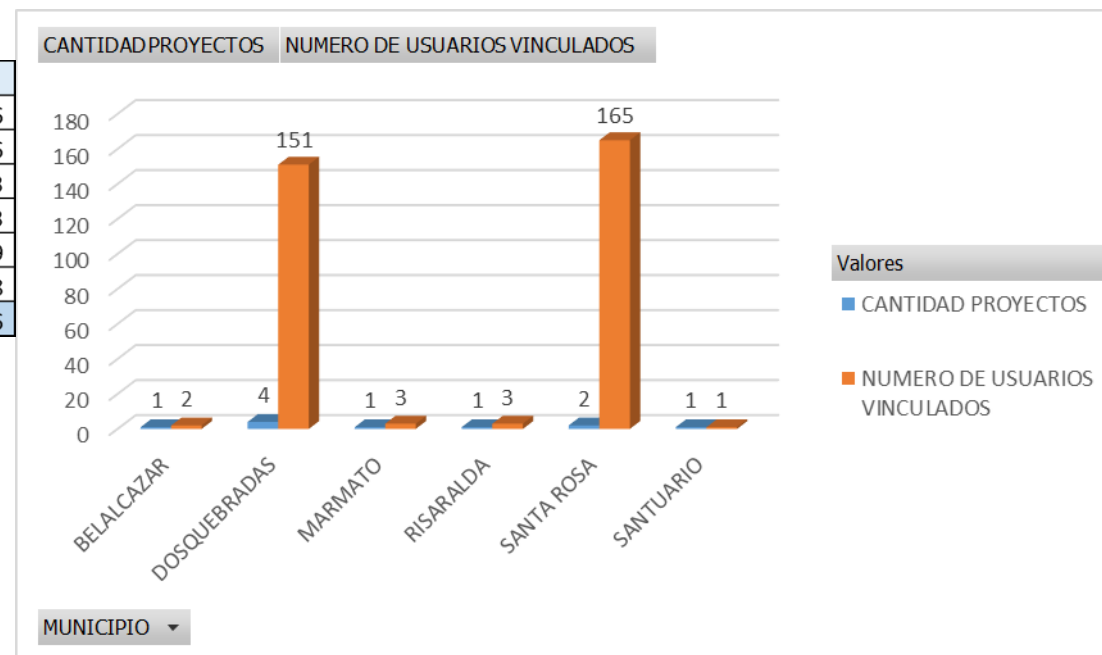
MUNICIPIO	EJECUTADO	PROGRAMADO	TOTAL ACTIVIADAS	TOTAL INVERSION
Apia	10	6	16	\$ 15.800.577
Balboa	5	1	6	\$ 17.978.972
Belen de Umbria	10	6	16	\$ 6.652.234
Dosquebradas	18	1	19	\$ 25.943.329
La Celia	5	5	10	\$ 4.500.385
Marsella	8		8	\$ 13.498.199
Mistrato	1		1	\$ 1.850.531
Riosucio	1		1	\$ 1.967.283
San Jose	3		3	\$ 4.449.890
SANTA ROSA DE CABAL	11		11	\$ 12.688.568
Santuario	1	4	5	\$ 2.400.572
Viterbo	4		4	\$ 11.284.826
<b>Total general</b>	<b>77</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>\$ 119.015.336</b>



## Proyectos de Expansión

A la fecha por parte del proceso de Expansión y Reposición en la región 2 se han recibido 10 proyectos vinculando 325 usuarios al sistema con una inversión de \$143.814.056

MUNICIPIO	CANTIDAD PROYECTOS	NUMERO DE USUARIOS VINCULADOS	TOTAL INVERSION
BELALCAZAR	1	2	\$ 1.317.776
DOSQUEBRADAS	4	151	\$ 82.220.226
MARMATO	1	3	\$ 21.736.473
RISARALDA	1	3	\$ 26.411.243
SANTA ROSA	2	165	\$ 8.258.839
SANTUARIO	1	1	\$ 3.869.498
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>325</b>	<b>\$ 143.814.056</b>



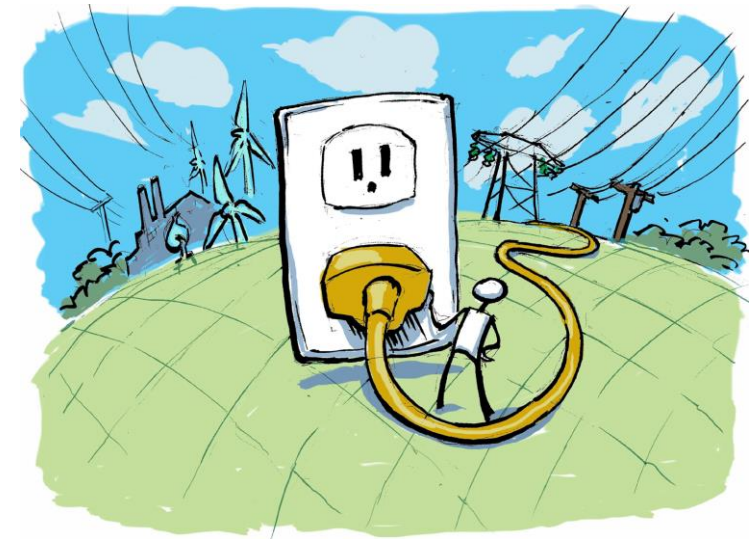


# RECOMENDACIONES PARA EVITAR LA OCURRENCIA DE ACCIDENTES ELECTRICOS QUE PUEDAN AFECTAR LA VIDA DE LAS PERSONAS



## RIESGO ELÉCTRICO

- ✓ El manejo de las redes de distribución es exclusivo del personal autorizado por CHEC. Es muy peligroso que ustedes lo hagan, pueden ocurrir graves accidentes incluso puede causar la muerte.
- ✓ No poden, ni corten ramas de los árboles que se encuentren cerca de las redes eléctricas. Esta labor debe ser realizada por personal calificado coordinado por CHEC con la respectiva autorización de las entidades encargadas del cuidado ambiental de la región.
- ✓ No instales antenas de televisión, ni objetos metálicos cerca de las redes eléctricas ya que éstas podrían causar daños al entrar en contacto con las redes por viento, temblores y otros factores



# RIESGO ELÉCTRICO



- ✓ Mantente alejado de las redes eléctricas y nunca las intentes tocar directamente o a través de objetos como palos, varillas, etc.
- ✓ Nunca te subas a postes, tubos y torres metálicas en los cuales se apoyen redes eléctricas o de alumbrado público. Tampoco intentes subirte en árboles que se encuentren cercanos a estas redes.
- ✓ Debes tender cuidado con las cercas eléctricas de las fincas ya que éstas pueden estar energizadas superando los límites permisibles por las normas de fabricación. Esto puede causar accidentes para ti y los animales que allí se encuentren.





## RIESGO ELÉCTRICO

- ✓ No asegures alambres para colgar la ropa, lazos o manilas a los postes, tubos o torres metálicas que apoyan redes de energía.
- ✓ No intentes retirar cometas, globos o cualquier otro objeto de las redes de distribución, ni hagas contacto con ellos utilizando varillas, palos, tubos, entre otros elementos.
- ✓ Cuando se lleven a cabo obras de construcción, mantenimiento y aseo de inmuebles (revoque de paredes, colocación de adobes, pintura y limpieza de canales y techos etc. debes tener cuidado con la ubicación de las redes de energía para la instalación de andamios y escaleras.



# RIESGO ELÉCTRICO

- ✓ Cuando requieras hacer una construcción nueva o la ampliación de alguna edificación, es importante que tengas en cuenta la existencia de redes eléctricas cercanas al predio donde se encuentre ubicada la propiedad. Solicita el concepto de CHEC respecto a las distancias de seguridad y zonas de servidumbre exigidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE
- ✓ No deben hacerse construcciones debajo de las redes de energía ni en las zonas de servidumbre, esto representa un peligro para ti y la comunidad. De presentarse esta situación CHEC no dara el servicio de energia por razones de energia.






# INTERVENCIONES FORESTALES





A utility worker wearing a yellow hard hat and safety harness is perched on a wooden power line tower. The tower is part of a network of power lines stretching across a vast, green, hilly landscape. The hills are covered in dense vegetation, and the sky is filled with soft, grey clouds. The overall scene conveys a sense of infrastructure in a natural, mountainous environment.

**CHEC cuenta con aproximadamente 10.000 km de redes de energía eléctrica ubicadas en los departamentos de Caldas, Quindío, Risaralda.**

**Este territorio cuenta con gran cantidad de bosques naturales y tiene la particularidad de tener una considerable industria forestal y agroforestal**



## SIGA ESTAS RECOMENDACIONES

- No siembre ni construya debajo de las redes de energía eléctrica.
- No puede, ni tale, déjele este trabajo a un experto en el tema.
- Recuerde que las intervenciones a la vegetación que componen el ornato del municipio están reguladas por las administraciones municipales
- Recuerde que en la zona rural existen áreas con las especies amenazadas y áreas protegidas, por ende se debe solicitar la intervención a las autoridades ambientales



## RIESGOS DEL CONTACTO DE REDES CON LA VEGETACIÓN



Continuidad y la calidad en la prestación del servicio



Seguridad de la población y de la fauna



Detonante de incendios forestales, por el contacto de las líneas de transmisión y distribución eléctricas con la misma vegetación







# INTERVENCIÓN COMERCIAL





# USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA



chec

INTERVENCIÓN COMERCIAL



# ¿Qué es uso eficiente de la energía eléctrica?

El uso eficiente de la energía eléctrica consiste en realizar acciones que permitan optimizar el consumo de energía en las instalaciones eléctricas, es usar bien la energía, con uso adecuado de los aparatos presentes en una instalación, para disminuir la dependencia energética de tal manera que se contribuya con el cuidado del ambiente

Es momento  
que todos hagamos

#Uso  
Eficiente  
de nuestra energía





Toma el control de tu factura



Toma el control de tu factura



Toma el control de tu factura



Conoce algunos factores que pueden influir en el incremento del consumo de energía en tu hogar:



Número de personas que utilizan o habitan el inmueble.



Cantidad de electrodomésticos, utilización y el estado de estos.



Estado de las instalaciones eléctricas internas.



Número de familias que miden el consumo con un mismo medidor.



Época del año: Vacaciones, navidad, receso, cosecha.



Equipos conectados sin uso.

¿Cómo hacer un uso responsable de la energía en navidad?

- 1 Evita recargar los tomacorrientes, esto genera sobrecargas e incrementa el consumo de energía.
- 2 Enciende las luces de navidad sólo cuando vayas a disfrutar de ellas.
- 3 Utiliza instalaciones tipo LED y si ves alguna instalación irregular repórtala.
- 4 Evita que los niños manipulen las conexiones, esto puede ocasionar accidentes.
- 5 Recuerda que a mayor consumo más pago y a menor consumo, menos pago.
- 6 En navidad necesitamos más energía por eso hazlo conscientemente ya que esto puede alterar el valor de tu factura.



¡Celebra en familia haciendo un uso responsable de la energía!

Creas vs Sabes

¿CREES que con lo que compras una empanada no te alcanza para mucho?



¡Pues debes saber que con lo que vale una empanada puedes cocinar 1 hora para tu familia en tu olla arrocera!



Una olla arrocera consume 1 kw/hora que en energía CHEC vale \$603 para estrato 4.

El valor del kWh para estratos 1, 2 y 3 es subsidiado por el Gobierno Nacional.

**TE INVITAMOS**  
a hacer un uso eficiente  
**DEL RECURSO DE ENERGÍA**  
mientras estás en casa

Ahora que estamos más tiempo en casa, disfrutamos de la energía eléctrica para trabajar, estudiar, ver películas y compartir en familia, te invitamos a hacer un uso eficiente de este recurso. Unamos esfuerzos para que nuestra energía siga intacta.



#NuestraEnergíaIntacta

Es momento  
que todos hagamos  
**#Uso  
Eficiente**  
de nuestra energía





# Recomendaciones para hacer uso eficiente del Servicio de Energía Eléctrica

- ❖ Revisa periódicamente las instalaciones eléctricas y corrige las conexiones en mal estado para prevenir riesgos o fugas de energía.
- ❖ Revisa periódicamente el funcionamiento de los equipos eléctricos, sigue las instrucciones para la realización de los mantenimientos preventivos recomendados por el fabricante. Identifica y marca los tacos para facilitar su manejo.
- ❖ Identifica los equipos que más te consumen energía para que los utilices cuando realmente necesites: (plancha y secador de cabello, ducha o calentador eléctrico, olla arrocera, plancha de ropa)



**¡Yo la tengo clara!**

Disfruto y **hago uso eficiente** del servicio de **energía.**



# Recomendaciones para hacer uso eficiente del Servicio de Energía Eléctrica

- ❖ Identifica la potencia (Wattios) del equipo que necesites comprar y ten en cuenta este dato para decidir tu compra  
Menos potencia equivale a menos consumo
- ❖ Da ejemplo y promueve el uso eficiente de los recursos



**OTRAS  
RECOMENDACIONES...**



# Tips de uso eficiente de la energía eléctrica



...”Que el uso eficiente de la energía sea una oportunidad para compartir en familia, usa el mismo televisor para ver tus programas favoritos” ...



# Tips de Uso Eficiente de la Energía Eléctrica



Apaga y desconecta todos los aparatos eléctricos que no estés usando



Usa bombillos ahorradores –  
Aprovecha al máximo la luz del día



Apaga la luz cuando salgas de tu casa  
y no la estés utilizando

**Toma una buena decisión**  
**¡Usa de manera eficiente la energía!**







# Tips de uso eficiente de la energía eléctrica



**Plancha una vez a la semana**



**Abre la nevera para lo estrictamente necesario**



**Usa la lavadora siempre a carga completa**



## Tips de uso eficiente de la energía eléctrica



**Plancha una vez a la semana**



**Abre la nevera para lo estrictamente necesario**



**Usa la lavadora siempre a carga completa**







# INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA



Foto: Hernán Jaramillo Ramírez - Finalista categoría series sobre biodiversidad  
Concurso de fotografía ambiental



# INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA



## REDISEÑO DE LA FACTURA

Departamento	Factura nueva
Caldas	Aguadas
Caldas	Anserma
Caldas	Aranzazu
Caldas	Chinchiná
Caldas	La Dorada
Caldas	Manizales
Caldas	Manzanares
Caldas	Neira
Caldas	Riosucio
Caldas	Salamina
Caldas	Supía
Caldas	Villamaria
Caldas	Viterbo
Risaralda	Belén de umbría
Risaralda	Dosquebradas
Risaralda	La Virginia
Risaralda	Santa Rosa



La  
**factura**  
**se transforma**  
 tu energía  
 se mantiene

Esta es la nueva factura  
 CHEC, la transformamos  
 porque queremos tenerte  
 cada vez más cerca.

¡Más clara,  
 más fácil,  
 más tuya!



En un momento  
**comenzaremos**

Tema:

¿Cómo te mostramos  
en la factura **tu**  
**consumo de energía?**













Aquí me cuenta que ptoS adquiriré con los aliados de CHEC o SOMOS a través de la factura. Me cuentan que me están facturando, producto, cuotas y saldo.

Por medio de la factura de CHEC también me recaudan el impuesto alumbrado público que es establecido por la administración de cada municipio.

Si en mi municipio CHEC tiene convenio con la empresa de Aseo también recauda en mi factura el valor de esta tasa.

**Otros productos/Servicios adquiridos por la factura**

**Crédito Tarjeta Grupo EPM / Somos**

Descripción	Código	Cantidad	Unidad	Valor
Cuota Interestar deudas pto	8196	171	D	\$63,243
Cuota mantenimiento regl pto	8198	14,196	24	\$1,012,304
<b>Valor Total</b>				<b>\$1,075,547</b>

**Otros Productos y/o Servicios**

Descripción	Valor
Saldo anterior PLAN ESPECIAL PLAN ESPECIAL ALUMBRADO MÚN	\$76,732
	\$47,738
<b>Valor Total</b>	<b>\$ 34,400</b>

**Impuestos**

**Impuesto Municipal Alumbrado Público**

**Recaudo otras empresas**

**Aseo**

**Puntos y Medio de Pago**

**Canales de Atención**

**Lineas gratuitas telefónicas**

**Oficinas**

Aquí CHEC me cuenta los canales por los cuales me puedo comunicar para realizar mis trámites y/ o solicitar servicios.



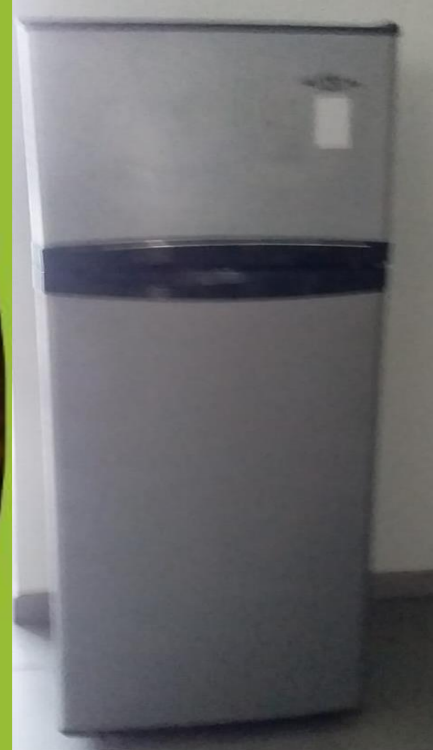
**APOYAR lo nuestro ES apoyar el PROGRESO**



**Datos técnicos**  
Ruta de lectura - Ubicación - Clase de servicio - Ciclo de facturación - Oficina CHEC - Número de medidor - Nombre: MERYAM GONZALEZ FLOREZ



## DAÑO DE EQUIPOS ELÉCTRICOS





## Daño en equipo eléctrico

Cuando el Operador de red y el Comercializador del servicio son diferentes, las peticiones por daño en equipo eléctrico deben ser atendidas por el Área Jurídica del Operador de red, debido a la responsabilidad que tiene este último, de realizar los reconocimientos a que haya lugar por los daños y perjuicios ocasionados, como consecuencia del incumplimiento de los estándares de calidad.

Cuando el Operador de red y el Comercializador del servicio son el mismo, las peticiones por daño en equipo eléctrico deben ser atendidas por el canal definido en Atención Clientes de la respectiva empresa.





## TRAMITE DAÑO EQUIPO ELECTRICO

1. El usuario ingresa una PQR inicial por daño en equipo eléctrico, ya sea por el canal telefónico, presencial, por la web.
2. Esta petición se encarga el proceso soporte clientes de emitir la respuesta.
3. Solicita insumo a la área técnica, que le verifique la fecha del evento eléctrico, daños ocasionados al usuario y si es responsabilidad de CHEC o no.
4. Segunda solicitud recibe localidad y da tramite.



## CASO 1

Si el diagnóstico del taller o técnico especializado indicó que el equipo afectado puede ser reparado, deberá solicitar los siguientes documentos:

El oficio de respuesta notificado por la empresa.

Copia del documento de identificación.

Factura original emitida por el taller autorizado o técnico especializado certificado, que contará con las siguientes especificaciones:

- Especificar la causa que generó el daño en el equipo eléctrico (sólo se reconocerá si la causa fue una sobrecarga eléctrica).
- Indicar la marca, descripción, referencia y número de serie del equipo eléctrico revisado o reparado (los cuales deben coincidir con los reportados en la comunicación inicial del cliente).
- de la mano de obra, descripción del trabajo realizado y descripción de los repuestos utilizados.
- “Contrato de transacción daño en equipo eléctrico” debidamente diligenciado por el trabajador que atiende el requerimiento.



## CASO 2

1. Si el diagnóstico de un taller o técnico especializado certificado indicó que el equipo afectado no puede ser reparado, deberá solicitar los siguientes documentos:

- El oficio de respuesta notificado por la empresa.

- Copia del documento de identificación.

- Factura original emitida por el taller autorizado o técnico especializado certificado, que contará con las siguientes especificaciones:

- Que contenga el detalle del valor de la revisión del equipo eléctrico. Especificar la causa que generó el daño en el equipo eléctrico y detallar que el equipo no puede ser reparado (sólo se reconocerá si la causa fue una sobrecarga eléctrica).
- 
- Indicar la marca, descripción, referencia y número de serie del equipo eléctrico revisado y declarado inservible (los cuales deben coincidir con los reportados en la comunicación inicial del cliente).
- 
- Indicar el equipo eléctrico equivalente con similares especificaciones técnicas que puede ser adquirido en el mercado actualmente.





## CASO 2

h. “Contrato de transacción daño en equipo eléctrico” debidamente diligenciado por el trabajador que atiende el requerimiento.




i- Formato de recepción de equipo dañado: “Constancia de entrega de equipo eléctrico”, una copia para el cliente y una para la empresa. El cliente deberá entregar el equipo eléctrico, antes de que la Empresa genere el pago.

J- Tres (3) cotizaciones del mismo equipo o un equipo con especificaciones técnicas similares informado por el taller o técnico especializado certificado en la factura, con no menos de 30 días calendario de haber sido expedidas de manera oficial por comercializadores legalmente constituidos, con el fin de que la empresa lo pueda verificar. y Certificación Bancaria.

El reconocimiento siempre se hará por la cotización de menor valor, o una nueva cotización adicional de menor valor realizada por la Empresa.

**Nota:** Cuando se trata de un equipo inservible el contrato de transacción deberá incluir el valor del equipo y el costo de la revisión detallado en la factura.



		
<p>Televisor Samsung 5...</p> <p><b>COP 1,799,...</b></p> <p>Falabella C...</p>	<p>TV LG 55" Pulgadas 1...</p> <p><b>COP 1,899,...</b></p> <p>Alkosto</p> <p>★★★★★ (2k+)</p>	<p>Televisor Samsung 5...</p> <p><b>COP 1,259,...</b></p> <p>COP 34,99...</p> <p>Mercadolibr...</p>

Nota: indemnización por equipo que no tiene reparación. se requieren tres cotizaciones, se debe cancelar la del menos valor.





## Formatos

### Contrato de transacción daño en equipo eléctrico

Contrato de Transacción Perjuicios por prestación del servicio

FO-AC-05-000-051 Versión 3.0

### Constancia entrega equipo eléctrico

FO-AC-05-000-063 Constancia de entrega de equipo eléctrico ( v . 2.0 )

### Devolución de equipo eléctrico

FO-AB-02-000-008 versión 10



Foto: Hernán Jaramillo Ramírez - Finalista categoría series sobre biodiversidad  
Concurso de fotografía ambiental





## CONSTANCIA DE ENTREGA DE EQUIPO ELECTRICO

\_\_\_\_\_, mayor de edad, vecino de \_\_\_\_\_, identificado con la Cédula de Ciudadanía No \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, mediante el presente dejo constancia que hago la devolución del siguiente equipo:

Equipo	Marca	Modelo	Serie

Ya que el mismo fue objeto de pago por parte de la CHEC S.A E.S.P, por haber sufrido daño total en el evento ocurrido el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_ en el sector de la \_\_\_\_\_ del municipio de \_\_\_\_\_

Para constancia se firma a los \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_).

Solicitante  
Cédula de Ciudadanía No \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Quien recibe  
Nombre \_\_\_\_\_ Código \_\_\_\_\_  
C.C. No \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## CONSTANCIA DE ENTREGA DE EQUIPO ELECTRICO

## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Autorizo de manera libre, previa, expresa, voluntaria e informada a LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDIAS S.A ESP. (en adelante CHC) identificada con NIT: 890.800.130-6, para realizar el tratamiento de los datos personales consignados en el presente formato con las siguientes finalidades:

Para que los datos contenidos en el presente formato, hagan parte del registro central de datos de la empresa y, además, para permitirme contactar, si fuere necesario, con el fin de informarle las acciones adelantadas de acuerdo a lo que usted nos solicitó. Así mismo, autorizo a que se actualicen sus datos personales con los consignados en el presente formato.

DECLARACIONES: Manifiesto que me informaron que, en caso de recolección de mi información sensible, tengo derecho a contestar o no las preguntas que me formulan o a entregar o no los datos solicitados. Entiendo que con estos datos sensibles quisiera que afecten la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación. Si no estoy de acuerdo con alguna de las finalidades antes mencionadas, indicarlo en el siguiente campo de observaciones: \_\_\_\_\_

## AVISO DE PRIVACIDAD

Razón social del responsable: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. Domicilio: Manizales, Caldas, Colombia Dirección física: Salazón Urb.- Autopista del café. Dirección Electrónica: [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) Teléfono: 8990000. CHC como responsable del tratamiento de los datos personales aquí consignados, en cumplimiento de la ley 1551 de 2012 y del decreto 1377 de 2012 informa a el titular de los datos personales que le asisten los siguientes derechos: a) actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento está prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización concedida al momento de entregar los datos personales, salvo en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley 1551 de 2012; c) Ser informado por CHC, previa solicitud, respecto del uso que se hace de sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1551 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocación y/o supresión procederá previo agotamiento del procedimiento contemplado en la Ley 1551 de 2012. La solicitud de revocación no procederá cuando exista un deber legal o contractual que impida eliminar los datos. f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos establecidos en el Decreto 1377 de 2012. g) Tener el carácter facultativo, las solicitudes que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas o adolescentes.

CHC ha establecido los siguientes canales, para que estos derechos puedan ser ejercidos. De manera presencial: en las oficinas de Atención al Cliente, que están ubicadas en los municipios del área de cobertura de CHC. De manera telefónica: a través de nuestras líneas telefónicas gratuitas durante las 24 horas del día en los 7 días de la semana: Línea Nacional 01 8000 912 432 y 4415 desde cualquier CLARO, TIGO o MOVISTAR. De manera escrita: se atienden y reciben las PQRs a través de las oficinas de Atención al Cliente ubicadas en los municipios del área de cobertura o en el módulo de atención a PQRs del sitio web: [bit.ly/www.chec.com.co/quejas-y-sugerencias](http://bit.ly/www.chec.com.co/quejas-y-sugerencias) La Política de Protección de Datos Personales de CHC se encuentra disponible para su consulta en la página web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) y en los puntos de atención ubicados en los distintos municipios del área de influencia de CHC.

Los datos personales aquí recolectados serán almacenados, usados, suministrados, procesados, compartidos, transferidos, sometidos a circulación, actualizados y divulgados conforme a la ley 1551 de 2012, en el decreto 1377 de 2012 y en la política de protección de datos personales de CHC, con las finalidades descritas en la autorización.



# Contrato de Transacción Perjuicios por prestación del servicio FO-AC-05-000-051 Versión 3.0



CHEC  
Contrato de Transacción Perjuicios por prestación del servicio  
FO-AC-05-000-051 Versión 3.0

CONTRATO No: «Número de la PQR con la que se accedió al reconocimiento»  
RECLAMANTE: «Nombre de quien realizó la solicitud de reconocimiento»  
VALOR: «Valor a reconocer en letras» M/L («Valor a reconocer en números»)

Entre los suscritos a saber \_\_\_\_\_, identificado con la cédula No. \_\_\_\_\_, actuando en su calidad de «cargo del competente para firmar un contrato de transacción» de La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., debidamente facultado por el Gerente General mediante Regla de Negocio RN-AC-05-000-000 del Proceso Atención Clientes, que en adelante se denominará CHEC S.A. E.S.P., por una parte, y por la otra, el o (la) señor (a) «datos de la persona que presentó la solicitud», identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, expedida en \_\_\_\_\_, y que en adelante se denominará EL RECLAMANTE y de manera conjunta se denominarán LAS PARTES, quienes han decidido suscribir el presente CONTRATO DE TRANSACCIÓN, considerando que se trata de un mecanismo directo de solución de conflictos, con fundamento en el artículo 2469 del Código Civil, y con el fin de cancelar una obligación nacida de una relación extracontractual entre EL RECLAMANTE y CHEC S.A. E.S.P., previas las siguientes CONSIDERACIONES: A) EL RECLAMANTE, presentó solicitud de reconocimiento por los siguientes perjuicios ocasionados:

« Describir todos los bienes y/o perjuicios ocasionados por los que se realizará el reconocimiento (se pueden encontrar en la respuesta, el avalúo y/o el reporte de daños a terceros) »

\_\_\_\_\_ como consecuencia de los hechos ocurridos el «Fecha en que ocurrió el perjuicio» de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en el inmueble ubicado en «dirección del inmueble donde se causó el perjuicio» de \_\_\_\_\_. B) La dependencia «Equipo de trabajo que entregó el informe técnico aceptando responsabilidad del perjuicio» adscrita a «nombre del área al cual corresponde la dependencia técnica», remitió el informe técnico No. \_\_\_\_\_ de fecha en los siguientes términos: «citar lo descrito en el Informe técnico (se puede obtener de la respuesta)»

\_\_\_\_\_. Partiendo del pronunciamiento de la dependencia competente, se puede concluir que EL

Contrato de Transacción No. PQR \_\_\_\_\_  
RECLAMANTE: \_\_\_\_\_  
Página 2

RECLAMANTE tiene derecho a que se le reconozca la indemnización por los perjuicios causados; ello con fundamento en el artículo 137 de Ley 142 de 1994, de donde se colige que el usuario o suscriptor, desde el momento en que se presente la falla, tendría derecho a la indemnización de perjuicios; claro está, desde que se compruebe la responsabilidad de la entidad. C) De los documentos que reposan en el expediente de la reclamación como son: derecho de petición, formato denominado registro de afectación a terceros, cartas de respuesta al derecho de petición, reporte de incidentes y siniestros, se encuentra que la reclamación asciende a la suma de «valor a reconocer», correspondiente a la valoración realizada por \_\_\_\_\_, valor que se encuentra dentro de los precios promedio del mercado para esta clase de bienes según la documentación aportada y verificada por la citada dependencia. La suma fue informada a EL RECLAMANTE, el cual en señal de aceptación de la misma se presentó ante CHEC S.A. E.S.P. para la firma del presente contrato de transacción. D) De los documentos que corran en el expediente, y la afirmación de EL RECLAMANTE de que los bienes muebles y enseres son de su propiedad y/o que es el directamente afectado por los perjuicios en mención, se da aplicación al Artículo 83 constitucional, por el cual se debe presumir la buena fe, lo que lleva a inferir que EL RECLAMANTE se encuentra legitimado para suscribir el presente contrato de transacción. Con fundamento en las anteriores consideraciones, proceden LAS PARTES a suscribir el presente Contrato de Transacción, el cual se realiza en virtud del Contrato de Condiciones Uniformes, celebrado con los usuarios beneficiarios del servicio público de energía en el cual se estipulan las circunstancias en las que CHEC S.A. E.S.P. presta el servicio, que se registra por las siguientes CLAUSSULA: PRIMERA. Objeto: las partes, de mutuo acuerdo y teniendo en cuenta la materia disputada, transigen, con plena capacidad y competencia para hacerlo, y con los efectos jurídicos que la ley le atribuye a la transacción, con el objeto de terminar extrajudicialmente la controversia existente entre CHEC S.A. E.S.P. y EL RECLAMANTE, en relación con los hechos descritos en los considerandos. SEGUNDA. Valor: Las partes de común acuerdo determinan que el valor del presente contrato es la suma de «valor a reconocer en letras» M/L («valor a reconocer en números»). En consecuencia, CHEC S.A. E.S.P. reconoce AL RECLAMANTE el valor antes mencionado, dentro de los cuales se entiende comprendida la indemnización por todos los perjuicios directos e indirectos que se le hayan causado, como consecuencia de los hechos descritos en las consideraciones del presente contrato. TERCERA. Obligaciones de las partes: Mediante este contrato, CHEC S.A. E.S.P. se obliga a reconocer y pagar las sumas correspondientes, declaradas y consideradas por EL RECLAMANTE como las únicas que existen a su favor; y por parte de éste, a recibir dicho valor y a renunciar en forma categórica a toda reclamación posterior, y aceptar este pago como definitivo y único por cualquier perjuicio directo o indirecto. CUARTA. Forma y Tiempo de Pago. CHEC S.A. E.S.P. se compromete a cancelar la suma de:





Centro de Transacción No. POR \_\_\_\_\_  
RECLAMANTE: \_\_\_\_\_  
Página 3

**valor a reconocer en letras** ML (**valor a reconocer en números**), en un término no mayor a 20 (veinte) días hábiles, contados a partir de la firma del presente contrato. **QUINTA. Vigencia Fiscal:** Para dar cumplimiento a la obligación económica única que contrae CHEC S.A. E.S.P por este contrato transaccional, éstas declaran que el pago se efectuará con cargo a la reserva presupuestal para el año 20\_\_ subcuenta indemnizaciones del centro de actividad No. \_\_\_\_\_ con No. CDP \_\_\_\_\_ **SEXTA. Indemnidad.** EL RECLAMANTE manifiesta bajo la gravedad del juramento, que se entiende rendida con la firma del presente contrato, que es el único y legítimo propietario de los bienes muebles y enseres afectados, por lo que es el único legitimado para reclamar y recibir los dineros correspondientes a las afectaciones por las cuales presentó reclamación, y que constituyen el objeto del presente contrato, y en consecuencia, se obliga a responder civil y penalmente frente a las personas que eventualmente eleven reclamación por los mismos hechos y los mismos bienes muebles y enseres, manteniendo indemne a CHEC S.A. E.S.P por cualquier concepto ante terceros, sin perjuicio de que la entidad pueda llamarlo en garantía cuando se ejerza alguna acción judicial en su contra. **SEPTIMA: Efectos Jurídicos:** En los términos del artículo 2483 del Código Civil este contrato produce los efectos de cosa juzgada, en virtud de que las partes dan por terminada, en forma definitiva y extrajudicialmente, toda controversia en relación con la reclamación señalada en la cláusula primera, en consecuencia, desisten de toda reclamación posterior por encontrarse satisfechas todas las pretensiones entre las partes. Así mismo, EL RECLAMANTE se obliga a no proceder de hecho, por sí o por interpuesta persona, por la vía judicial, o mediante procedimiento administrativo alguno contra CHEC S.A. E.S.P y a desistirse de todos los que hubiere iniciado y adelantado hasta ahora. **OCTAVA. Perfeccionamiento:** el presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes.

Para constancia se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

CHEC S.A. E.S.P: \_\_\_\_\_  
**Firma del competente para firmar un contrato de transacción**  
Cédula \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

EL RECLAMANTE: \_\_\_\_\_  
Cédula \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_





# INTERVENCIÓN SOCIOAMBIENTAL



◀ Sergio Díaz - Finalista Categoría Series sobre biodiversidad  
- Concurso de fotografía ambiental





# Nuevo código de colores



Foto: Hernán Jaramillo Ramírez - Finalista categoría series sobre biodiversidad  
Concurso de fotografía ambiental

**REDUCE**  
**REUTILIZA**  
**RECICLA**

Ahora será mucho más fácil  
la separación de los residuos.

Residuos aprovechables



Plástico.  
Cartón.  
Vidrio.  
Papel.  
Metales.

Residuos orgánicos aprovechables



Restos de comida.  
Desechos agrícolas.

Residuos no aprovechables



Papel higiénico.  
Servilletas.  
Papeles y cartones  
contaminados con comida.  
Papel metalizado.





**REDUCE**  
**REUTILIZA**  
**RECICLA**

Ahora será mucho más fácil  
la separación de los residuos.

Residuos aprovechables



Plástico.  
Cartón.  
Vidrio.  
Papel.  
Metales.

Residuos orgánicos aprovechables



Restos de comida.  
Desechos agrícolas.

Residuos no aprovechables



Papel higiénico.  
Servilletas.  
Papeles y cartones  
contaminados con comida.  
Papel metalizado.



# Gestión de Residuos



chec  
Grupo•epm

**Nuevo código de colores**

**Los invitamos a jugar**

**Ingresa este link en tu celular y escoge el nivel**

<http://lavidgroup.com/reciclaje/>







# PRESENTACIÓN SOLICITUDES MESAS ZONALES 2021





Información Voceros CHEC				
Municipio:	Vereda- Corregimiento:	Departamento:	Vocero:	Teléfono:

Solicitante:		
N° de Cuenta:	Dirección (Barrio – Vereda – Sector):	Teléfono:
Descripción de Solicitud:		

Solicitante:		
N° de Cuenta:	Dirección (Barrio – Vereda – Sector):	Teléfono:
Descripción de Solicitud:		





Foto: Mattias Balkesta - "Tercer sueño" (siglo 21) /  
Cinecine de la época ambiental



# Mil gracias

