



**SISTEMA GESTIÓN DE AES COLOMBIA**  
**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL**

Versión 12

CO-CO-DES-001

Fecha Actualización: Sep-2023

**OBJETIVO DEL PROCESO**

Definir una estrategia orientada a la mejor valoración del recurso hídrico mediante el análisis de la información hidrológica y del mercado así como la gestión de los demás recursos de generación renovables, para asegurar el cumplimiento de los compromisos con el cliente y los ingresos de la compañía.

**LÍDER DEL PROCESO**

Lider Comercial

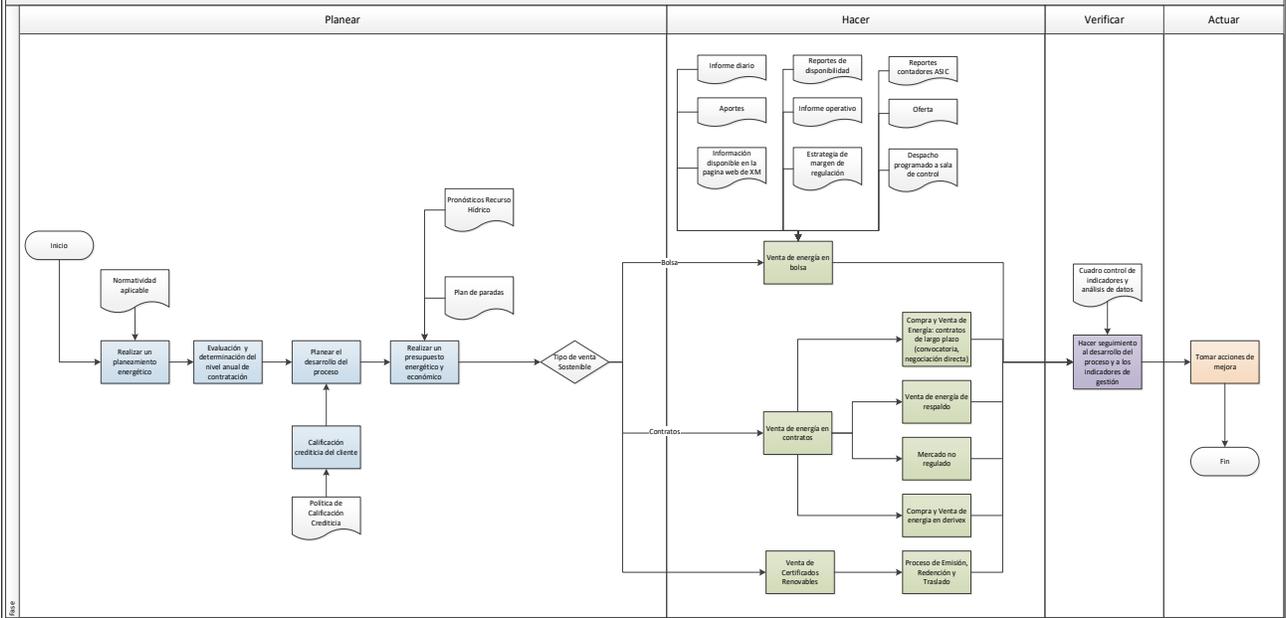
**RESPONSABLES DEL PROCESO**

Gerente de Originación y Equipo comercial

INDICADOR	CALCULO	ORIGEN DATOS	TEC. ESTADÍSTICA	FRECUENCIA	META
Valoración del Recurso: Margen Variable / Generación Unidad de medida: USD/MWh	Income statement in Comshare	Income statement in Comshare	Cuadro de seguimiento	Meta: Anual Seguimiento: Mensual	De acuerdo a metas KPI's del año
Precisión y Oportunidad en la facturación	* Precisión de la Facturación: Facturas generadas a la fecha acordada NE / Totalidad de Facturas NE * Oportunidad de la facturación: Facturas correctas NE / Facturas generadas NE (NE = negocio eléctrico)	Back Office Commercial Colombia KPI ASA	Análisis Cuantitativo	Mensual	≥ 90%
Encuesta de Satisfacción global de Cliente (Net Promoter Score)	Ponderado de las variables evaluadas en la encuesta (NPS)	Resultados consolidados de la corporación	-	Anual	De acuerdo a metas definidas por Corp.

ENTRADAS	PROVEEDOR	SALIDAS	CLIENTE
Políticas y lineamientos	Planeación Estratégica	Informe Diario	Gerentes, Directores y personal directivo de AES
Plan estratégico del negocio	Planeación Estratégica	Oferta Bolsa	XM (Bolsa)
Alcance del sistema de gestión	Planificación del Sistema de Gestión	Oferta Contratos - Contratos PPA	Cientes (agentes del mercado y Usuarios No Regulados)
Red de procesos y Caracterizaciones	Planificación del Sistema de Gestión	Estrategia de margen de regulación, programa de despacho	Despacho de Energía
Normatividad aplicable	Entes regulatorios	Matriz de consumo	Gerentes, Directores y personal directivo de AES
Pronósticos Recurso Hídrico	Gestión del Recurso Hídrico	Reportes	Entes de control
Plan maestro de mantenimiento	Estrategia y Confiabilidad	Resultados de seguimiento del proceso	Planificación del Sistema de Gestión
Información disponible en la pagina Web de XM	XM	Evento de no conformidad ambiental o evento operativo ambiental o casi incidente ambiental.	Gestión Ambiental
Informes operativos diarios, semanales	Despacho de Energía	Reporte de Riesgos y Oportunidades que generan afectación margen comercial	Finanzas
Reporte contadores	Despacho de Energía	Estrategia mensual para la generación de energía	Equipo Comercial Finanzas
Reporte de disponibilidad y confiabilidad	Despacho de Energía	Oportunidades de mejora	Mejora continua
Términos de referencia convocatorias	Cientes (agentes del mercado)	Evidencia de la aplicación de los controles de seguridad y salud en el trabajo correspondientes	Seguridad y Salud en el Trabajo
Series naturales	Gestión del Recurso Hídrico	Reportes de actos inseguros, condiciones inseguras y casi accidentes e incidentes	Seguridad y Salud en el Trabajo
Plan de relacionamiento	Información Pública de XM y análisis internos		
Solicitudes de Ofertas	Usuario interesado		
Consumo Clientes	TELMETERGY		
Guía Metodológica de riesgos y oportunidades	Planificación del Sistema de Gestión		
Matriz de Riesgos y Oportunidades de proceso	Planificación del Sistema de Gestión		
Matriz de aspectos e impactos ambientales Controles ambientales	Gestión Ambiental		
Programa e informes de Auditorias	Auditorias de Gestión		
Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	Seguridad y Salud en el Trabajo		

Gestión Comercial



POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO	
1	La oferta en bolsa se debe ajustar con base en la última estimación hidrológica disponible antes de las ocho (8) de la mañana del día anterior al de la oferta.
2	El análisis y preparación de la oferta de energía se debe correr dos días antes del día de presentación de la oferta.
3	El área de Regulación informa la reglamentación aplicable al servicio, y cada jefe de área es el responsable de implementar las acciones correspondientes para el cumplimiento de las mismas.
4	La estrategia comercial apunta a optimizar el uso del recurso hídrico en un determinado periodo de tiempo, teniendo en cuenta nivel del embalse y manejo de riesgos.
5	El planeamiento energético comprende, por una parte, estimaciones de corto y mediano plazo que sustentan la estrategia comercial, con base en variables hidrológicas y expectativa de precios. De otro lado incluye estimaciones de largo plazo que proveen señales de precio para la definición de niveles de contratación.
6	Los clientes deben estar calificados bajo los parámetros de AES Colombia con calificación A, B, C y D
7	Semanalmente se debe revisar la disponibilidad del recurso financiero, con el fin de garantizar las operaciones en bolsa acorde a la regulación vigente.
8	En el desarrollo de las actividades del proceso, se deben cumplir los lineamientos de seguridad y medio ambiente establecidos y en el caso de presentarse eventos o incidentes, el colaborador que lo identifique, debe informar a su jefe inmediato o a la Dirección Ambiental y/o de Seguridad según corresponda.
9	El líder del proceso es el encargado de determinar y administrar los recursos necesarios para la operación del proceso
10	La PCH Tunjita es una planta menor, cuyo despacho se ajusta a la normalidad vigente, de tal forma que solo se oferta disponibilidad.
11	Es necesario verificar el indicador CROM (Capacidad de respaldo de las operaciones), para poder realizar el registro de contratos.
12	Asegurar el relacionamiento directo y constante con el portafolio de clientes para lograr el nivel de satisfacción esperado.

CANALES DE COMUNICACIÓN					
QUIEN	CON QUIEN	MOTIVO	FRECUENCIA	CANAL	EVIDENCIA
Jefe de Turno	Equipo comercial	Informe operativo y reporte de contadores	Diaria	Correo electrónico	Informe operativo diario y reporte contadores
Equipo comercial	Jefe de Turno	Entrega posible programa de despacho y estrategia de regulación	Diaria	Correo electrónico	Despacho programado
Director Mantenimiento	Equipo comercial	Cambios programa de paradas de unidad.	Eventual	Correo electrónico	Programa de paradas.
Jefe de turno	Analista comercial de turno	Comunicar disponibilidad de planta para el día operativo n+2; donde n = día actual	Diaria	Teléfono, correo electrónico	Registro disponibilidad de planta
Jefe de turno	Analista comercial de turno	Comunicar variaciones al programa de despacho, novedades, comportamiento hidrológico	Eventual	Teléfono, correo electrónico	E-mail
Hidrometrista/Director Obras Civiles	Equipo comercial	Proyecciones hidrológicas	Semanal	Correo electrónico, teléfono	Informe de hidrología
Equipo comercial	XM (Compañía de expertos en mercados)	Consulta hidrología, información de despacho y liquidación comercial. Oferta de energía en bolsa, garantías, contratos, etc.	Diaria	Web XM	Archivos de hidrología, despacho y liquidación comercial
Equipo comercial	Agentes del mercado	Venta de energía por contrato y solicitudes relacionadas con la gestión del mismo.	Según requerimiento	Teléfono, correo electrónico	Oferta y contrato si es aprobado. Correspondencia asociada.
Director de Regulación	Equipo Comercial	Cambios en la normalidad	Eventual	Reuniones y correos electrónicos	E-mails, presentación a Comité de Gerencia
Equipo comercial	Cliente	Percepción del servicio e identificación de oportunidades de mejora	Permanente	Reuniones, telefónico, Correos electrónicos	Encuesta NPS, Registro de casos ante línea de atención, E-mail
Equipo originación / Corporación	Cliente	Negociación	Según requerimiento	Correo electrónico, teléfono, reuniones.	Presentaciones, E-mail
Equipo Comercial	Finanzas	Seguimiento al comportamiento de las variables del mercado que pueden impactar el precio en bolsa y/o contratos a mediano y largo plazo.	Mensual	Correo electrónico, reuniones	E-mail
Equipo Comercial	Director Ambiental	Evento de no conformidad ambiental o evento operativo ambiental o casi incidente ambiental.	Cuando se presente	Escrito	Reporte de evento de no conformidad ambiental o evento operativo ambiental o casi incidente ambiental.
Equipo comercial	Director Seguridad	Reportes de actos inseguros, condiciones inseguras y casi accidentes e incidentes	Cuando se presente	Escrito	Reportes de actos inseguros, condiciones inseguras y casi accidentes.

REQUISITOS 9001:2015	REQUISITOS 55001:2014	REQUISITOS 14001:2015	REQUISITOS 45001:2018
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios			
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
8.5.6 Control de los cambios			
9.1.2 Satisfacción del cliente			

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS CORPORATIVOS	REQUISITOS TRANSVERSALES	
Ley Servicios públicos domiciliarios 142 de 1994	Declaración de parámetros para la asignación del cargo por confiabilidad.	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad/Activos/Ambiental/SST	5.3 Funciones de organización, responsabilidades y autoridades
Decreto ley 2811 de 1974 (Código de los recursos naturales) artículo 51 "Concesión y aprovechamiento del agua".	Cumplimiento de las disposiciones establecidas en el contrato de mandato	6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	7.1 Recursos
Ley 99 de 1993 Uso del Agua	Cumplimiento de las disposiciones contenidas en el contrato de conexión al sistema de transmisión nacional - STN.	7.4 Comunicación	7.5 Información documentada
Ley eléctrica 143 de 1994.		9.1.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación	9.1.3 Análisis y evaluación
Código de comercialización Res. CREG 156/2011		10. Mejora	
Código de medida Res. CREG 038/2014			
Protección de los derechos de los usuarios Res. CREG 108/1997			
Requisitos contractuales			
Matriz legal Ambiental			
Matriz de identificación de requisitos legales y de otra índole del SST			

Aprobó	Elaboró	Revisado Por	Fecha de Actualización	No. Hojas: 2
Jhon Castillo Gerente Comercial	Sandra Giraldo / David La Rotta Analista Comercial / Director de operaciones de mercado	Grupo Comercial	4/09/2023	No. Anexos: 0

