

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

## PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS ZONERGY S.A.S. E.S.P- COMERCIALIZADOR

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

ZONERGY S.A.S. E.S.P., líder en la comercialización de energía eléctrica en el mercado mayorista de Colombia, presenta un procedimiento detallado para facilitar el acceso a sus servicios de compra y venta de energía en bloque. Este documento establece directrices claras y normativas que orientan las operaciones comerciales, garantizando transparencia y cumplimiento legal riguroso. Se destacan los roles y responsabilidades internas que aseguran una gestión eficaz desde la solicitud inicial hasta el cierre de negociaciones. La sección 8 del documento específicamente detalla los pasos que los agentes del mercado deben seguir para interactuar con la empresa y acceder exitosamente a los servicios requeridos.

### 2. ALCANCE

ZONERGY S.A.S. E.S.P. se especializa en la comercialización de energía eléctrica en el mercado mayorista, enfocándose en facilitar la compra y venta de energía en bloque a otros agentes del mercado. El presente procedimiento detalla el acceso a los servicios del comercializador, asegurando una gestión eficiente y transparente en las operaciones relacionadas con la comercialización de energía eléctrica. Se aclara que ZONERGY S.A.S. E.S.P. no atiende usuarios finales, por lo que este procedimiento no contempla la atención de reclamaciones ni cambios de comercializador por parte de estos.

### 3. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer los lineamientos para los agentes del mercado que deseen acceder a los servicios ofrecidos por ZONERGY S.A.S. E.S.P., como comercializador de energía eléctrica en el mercado mayorista colombiano. Estos lineamientos aseguran una gestión eficiente y conforme a las disposiciones legales establecidas en las Leyes 142 y 143 de 1994, así como en otras normativas pertinentes. El procedimiento tiene como fin facilitar las operaciones de compra y venta de energía en bloque entre agentes del mercado, garantizando el cumplimiento normativo y la transparencia en todas las transacciones.

### 4. DEFINICIONES

**Agente del Mercado:** Cualquier entidad legal autorizada para participar en el mercado mayorista de energía eléctrica en Colombia incluyendo generadores, comercializadores, distribuidores y transmisores.

**Compra de Energía:** Proceso mediante el cual un agente del mercado adquiere energía eléctrica a través de contratos específicos para satisfacer sus necesidades de consumo o para su posterior comercialización.

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

**Contrato de Suministro:** Acuerdo formal entre ZONERGY S.A.S. E.S.P. y un agente del mercado para la compra o venta de energía eléctrica en bloque, detallando las condiciones comerciales, técnicas y legales.

**Convocatoria Privada:** Proceso establecido por un agente del mercado, dirigido específicamente a otros agentes previamente seleccionados. Estas convocatorias están diseñadas para la compra y venta de energía eléctrica mediante un proceso competitivo y transparente, restringido a participantes específicos según criterios predefinidos.

**Convocatoria Pública:** Proceso establecido por el administrador del mercado de energía mayorista o por entidades competentes de acuerdo con la regulación vigente para la compra y venta de energía eléctrica mediante un proceso competitivo y transparente.

**Mercado Mayorista de Energía:** Ambiente regulado donde se negocia la compra y venta de energía eléctrica entre agentes.

**Modificación Contractual:** Proceso mediante el cual se ajustan los términos y condiciones de un contrato existente entre ZONERGY S.A.S. E.S.P. y un agente del mercado, incluyendo cambios en volumen de energía, plazos de entrega, tarifas u otras condiciones contractuales.

**Planteamiento de Nuevos Negocios:** Proceso estratégico mediante el cual ZONERGY S.A.S. E.S.P. identifica y evalúa oportunidades potenciales de negocio en el mercado mayorista de energía eléctrica. Este proceso incluye el análisis de viabilidad técnica, económica y regulatoria de nuevas iniciativas comerciales que puedan beneficiar a la empresa en términos de expansión y crecimiento en el sector energético.

**Venta de Energía:** Proceso mediante el cual ZONERGY S.A.S. E.S.P. comercializa energía eléctrica a otros agentes del mercado mayorista para su consumo o reventa, detallando condiciones específicas de entrega y precios acordados.

## 5. RESPONSABLES

En esta sección se detallan los roles clave y las responsabilidades asociadas en la ejecución del procedimiento para ZONERGY S.A.S. E.S.P., enfocado en facilitar eficazmente las operaciones relacionadas con la compra y venta de energía en el mercado mayorista, así como en la gestión proactiva de oportunidades estratégicas para la empresa.

### Dirección Comercial

El equipo de la Dirección Comercial juega un papel fundamental en ZONERGY S.A.S. E.S.P., liderando las estrategias para la compra y venta de energía en el mercado mayorista. Además de coordinar las actividades comerciales y establecer contactos con otras empresas, la Dirección Comercial también asume la responsabilidad de identificar y evaluar continuamente nuevas oportunidades que puedan beneficiar a la empresa en términos de expansión y crecimiento en el sector energético.

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

Director de Operaciones Comerciales:

- Coordina integralmente las actividades comerciales de ZONERGY S.A.S. E.S.P., incluyendo el establecimiento de contactos con otras empresas interesadas en la compra y venta de energía en bloque.
- Analiza las necesidades y disponibilidades de energía, enviando ofertas a potenciales clientes o proveedores según las posiciones de venta o compra.
- Realiza evaluaciones de diligencia debida sobre las contrapartes comerciales, analizando su desempeño y comportamiento en el mercado, antes de establecer cualquier relación comercial con la empresa.
- Dirige los análisis del mercado y de las convocatorias públicas y privadas para compra y venta de energía, con el fin de evaluar la pertinencia y beneficio de participar en ellas.
- Supervisa la presentación de ofertas y el seguimiento al proceso de evaluación.
- Supervisa la ejecución de las transacciones y realiza seguimientos para garantizar el cumplimiento de los acuerdos comerciales.
- Gestiona las negociaciones y cierra acuerdos comerciales.
- En casos de modificaciones contractuales, evalúa la competencia del cambio y remite al área jurídica de la empresa para la verificación correspondiente.
- Delega las tareas que requieren apoyo especial de otras áreas de la empresa para su gestión y seguimiento efectivos.

Analista de Transacciones de Energía:

- Gestiona y coordina la operativa diaria de las transacciones de energía, asegurando la implementación eficiente de los procedimientos establecidos.
- Prepara la documentación necesaria para el registro y seguimiento de las transacciones comerciales de manera diligente y precisa.
- Da seguimiento a las transacciones de energía de la empresa en el mercado, resolviendo cualquier inconveniente que pueda surgir durante la ejecución, bajo la supervisión del Director de Operaciones Comerciales.
- Participa activamente en el análisis del mercado y de convocatorias públicas o privadas, colaborando en la evaluación de la pertinencia y beneficios de participación.
- Recopila y procesa las variables involucradas en el análisis del mercado y de la gestión comercial.
- Asiste en la presentación de ofertas y seguimiento al proceso de evaluación de estas.
- Es responsable de la liquidación y conciliación de los costos asociados a las contrataciones con el administrador del Mercado de Energía Mayorista (MEM).

**Dirección Jurídica**

La Dirección Jurídica de ZONERGY S.A.S. E.S.P. juega un papel crucial en la protección de los intereses legales y contractuales en el mercado energético mayorista. Proporciona asesoramiento especializado para asegurar el cumplimiento normativo y la integridad en las transacciones comerciales, colaborando estrechamente con el equipo comercial para garantizar que todos los contratos y acuerdos cumplan con las normativas vigentes y protejan los intereses estratégicos de la empresa.

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

- Proporciona asesoramiento legal integral y soporte en todos los aspectos contractuales de ZONERGY S.A.S. E.S.P..
- Analiza meticulosamente los términos, compromisos y cláusulas contractuales propuestas en las transacciones de energía.
- Gestiona y responde a los requerimientos legales y contractuales remitidos por el administrador del MEM o por los clientes de manera oportuna y precisa.
- Asesora proactivamente al Director de Operaciones Comerciales en la negociación y redacción de contratos para asegurar el cumplimiento normativo y la protección de los intereses de la empresa.
- Trabaja en estrecha colaboración con el equipo comercial para garantizar que todas las transacciones cumplan con las normativas legales vigentes y los estándares éticos de la industria energética.
- Revisa minuciosamente los pliegos de condiciones de convocatorias públicas o privadas, asegurando que los términos sean claros y que se protejan los intereses de ZONERGY S.A.S. E.S.P..
- Elabora y revisa las minutas de contratos, asegurando que reflejen adecuadamente los acuerdos alcanzados y que estén alineados con las políticas y normativas vigentes.

#### Dirección Financiera

El equipo de la Dirección Financiera de ZONERGY S.A.S. E.S.P. desempeña un papel crucial en la gestión integral de recursos financieros y la mitigación de riesgos en el mercado energético mayorista.

- Realiza evaluaciones para mitigar riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, asegurando el cumplimiento normativo.
- Analiza detalladamente los costos fiscales de las transacciones y optimiza la estructura tributaria.
- Evalúa las garantías solicitadas y las ofrecidas por contrapartes comerciales para apoyar la determinación de la viabilidad de la operación comercial.
- Monitorea activamente los riesgos financieros, incluyendo riesgos de crédito y de mercado, y desarrolla estrategias para mitigarlos y fortalecer la posición financiera de la empresa.
- Monitorea la rentabilidad de operaciones y transacciones energéticas, buscando optimizar costos operativos y mejorar la eficiencia financiera.

## 6. GESTIÓN DE SOLICITUDES

En ZONERGY S.A.S. E.S.P., se lleva a cabo una gestión efectiva de las solicitudes de servicios para iniciar relaciones comerciales con potenciales clientes y proveedores en el mercado mayorista de energía eléctrica.

#### Proceso de Identificación:

- Se identifica claramente el servicio solicitado por el cliente o proveedor interesado, asegurando una comprensión completa de los requisitos y expectativas relacionados con la compra o venta de energía.

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

- Se mantiene un registro detallado en la base de datos de solicitudes, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

#### Registro y Seguimiento:

- Cada solicitud recibida se registra de manera sistemática para garantizar la trazabilidad a lo largo del proceso.
- Se asignan responsables específicos dentro del equipo comercial para dar seguimiento activo a cada solicitud, desde la recepción inicial hasta la conclusión de la negociación.
- Se establecen plazos claros y objetivos para la respuesta a las solicitudes, facilitando una comunicación efectiva con los clientes y proveedores.

## 7. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NEGOCIACIONES

En ZONERGY S.A.S. E.S.P., se realiza un seguimiento detallado y se cierran las negociaciones de manera eficiente para asegurar la satisfacción del cliente y la optimización de las operaciones en el mercado energético.

#### Trazabilidad:

- Se mantiene una base de datos de solicitudes de servicios para mantener un seguimiento exhaustivo del estado actual de cada negociación.
- Se actualiza regularmente el estado de cada solicitud y negociación, asegurando visibilidad para todos los equipos involucrados y los interesados externos.

#### Cierre de la Etapa Comercial:

- Al alcanzar un acuerdo satisfactorio entre las partes o decidir finalizar la negociación, se cierra formalmente la etapa comercial.
- Se documentan los resultados finales de la negociación y se archivan los documentos pertinentes conforme a las políticas internas y las normativas legales aplicables.

#### Informe de Gestión:

- Se genera un informe al finalizar cada negociación, que se incorpora dentro del proceso de trazabilidad, registrando los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las lecciones aprendidas para mejorar continuamente los procesos.

## 8. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS

### a) Solicitud del servicio

ZONERGY S.A.S. E.S.P., se participa activamente en convocatorias públicas y negociaciones directas para la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista colombiano. Para las convocatorias públicas, la empresa está atenta a las plataformas habilitadas según la regulación vigente, así como a

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

las páginas web de los agentes del mercado y la prensa especializada. Además, se reciben invitaciones a los correos [comercial@zonergy.co](mailto:comercial@zonergy.co) o [gerencia@zonergy.co](mailto:gerencia@zonergy.co), así como en la dirección física en Bogotá **Calle 116 #15B-26 oficina 601**. En todos los casos, la Dirección Comercial coordina las actividades para cumplir con los lineamientos específicos de cada convocatoria, según las responsabilidades detalladas previamente en la sección 5.

Para las negociaciones directas, los agentes del mercado deben enviar una solicitud de servicio mediante un oficio dirigido a la Dirección Comercial, utilizando cualquiera de los medios mencionados anteriormente (correo electrónico o dirección física). En este documento, se debe especificar claramente el tipo de servicio requerido, ya sea compra de energía, venta de energía, modificación contractual, solicitud de información general o planteamiento de nuevos negocios.

Adicionalmente, según el tipo de solicitud recibida, se deberá proporcionar por lo menos la siguiente información:

Solicitud de Venta de Energía:

- Cantidad de energía requerida (incluyendo curvas horarias, si aplica).
- Fecha de inicio requerido para la entrega.
- Término del requerimiento.
- Tipo de contrato (pague lo demandado / pague lo contratado).
- Sitio de entrega (indicando fronteras comerciales asociadas y normativas técnicas correspondientes).
- Propuestas de garantías.

Envío de Oferta de Suministro:

- Cantidad de energía disponible.
- Fecha de inicio de la disponibilidad.
- Término de la disponibilidad.
- Tipo de contrato ofertado (pague lo demandado / pague lo contratado).
- Tarifa de la oferta.
- Sitio de entrega (indicando fronteras comerciales asociadas y normativas técnicas correspondientes).
- Propuestas de garantías.

Modificación de contratos existentes:

- Número o consecutivo del contrato
- Código SIC asignado al contrato, si aplica
- Detalles específicos de la solicitud de modificación

**b) Evaluación de disponibilidad**

El equipo responsable en ZONERGY S.A.S. E.S.P. realizará una evaluación detallada de la disponibilidad para atender la solicitud recibida. En un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024

del requerimiento, se realizará un análisis exhaustivo para determinar la viabilidad de cumplir con los términos y condiciones solicitados. Asimismo, se realizan las evaluaciones al interior de la empresa desde cada uno de los procesos responsables, incluyendo los análisis de contraparte descritos en las responsabilidades de la sección 5.

**c) Comunicación de respuesta**

En caso de que la evaluación sea favorable, ZONERGY S.A.S. E.S.P. comunicará oficialmente la respuesta al solicitante o proveedor. Se facilitará un proceso claro y transparente mediante el cual el solicitante podrá aceptar la propuesta de negociación mediante el envío formal de un documento dirigido a la Dirección Comercial de la empresa.

**d) Formalización y condiciones acordadas**

Una vez aceptadas las condiciones comerciales por ambas partes, ZONERGY S.A.S. E.S.P. procederá a solicitar la documentación necesaria para formalizar la negociación. Esta etapa asegura que todas las partes involucradas estén alineadas con los términos acordados antes de proceder con la ejecución del servicio o la transacción.

**e) Solución de controversias**

En caso de surgir alguna discrepancia durante el proceso de negociación o respecto a las condiciones acordadas, ZONERGY S.A.S. E.S.P. cuenta con canales dedicados para la gestión y resolución de controversias. Se fomenta una comunicación abierta y efectiva a través de:

Correo electrónico: [comercial@zonergy.co](mailto:comercial@zonergy.co)

Dirección física: Calle 116 #15B-26, Oficina 601, Bogotá D.C., Colombia

Estas medidas garantizan que cualquier inquietud o discrepancia sea abordada de manera oportuna, asegurando la satisfacción y confianza de nuestros clientes y proveedores en todas las etapas del proceso comercial.



**JOSÉ LEOPOLDO PINTO RODRÍGUEZ**  
Gerente General  
ZONERGY S.A.S. E.S.P.

Elaboró	Proyectó	Revisó	Aprobó
Daniel Esteban Bedoya Bedoya	Daniel Esteban Bedoya Bedoya	José Leopoldo Pinto Rodríguez.	José Leopoldo Pinto Rodríguez.



**ZONERGY**  
Impulsa la transición energética

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ZONERGY S.A.S. E.S.P - COMERCIALIZADOR	Versión 02
DIRECCIÓN COMERCIAL	Fecha: 24-06-2024