



SUICC

Sistema Unificado de Información del Cargo por Confiabilidad

Resolución CREG 101 024 de 2022

DOCUMENTO TÉCNICO

Definición de los canales formales y
los pasos a seguir en caso de fallas
en el SUICC

Gerencia de Mercado de Energía Mayorista
31 de enero de 2024
Versión 2.0

CONTENIDO

1. Objetivo	2
2. Antecedentes.....	2
3. Canal formal para la remisión de información	2
4. Canales formales para comunicación con el Administrador del SUICC en caso de falla de la plataforma.....	3
5. Procedimiento ante fallas en el canal formal para la remisión de información.....	3
6. Salvamento y responsabilidades	5

1. Objetivo

Informar los canales de comunicación establecidos por el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales -ASIC- en calidad de administrador del Sistema Unificado de Información para los procesos del Cargo por Confiabilidad –SUICC– para la remisión de información correspondiente a los mecanismos habilitados de asignación de OEF del cargo por confiabilidad y los pasos a seguir en caso de fallas del SUICC de conformidad con la Resolución CREG 101 024 de 2022.

2. Antecedentes

En cumplimiento con lo establecido en la Resolución CREG 101 024 de 2022, *“Por la cual se definen los procedimientos para las subastas del Cargo por Confiabilidad en el mercado mayorista de energía”*, el ASIC puso a disposición de los agentes del mercado y del público en general, el SUICC, el cual consiste en una plataforma que tiene, entre otros, el propósito de unificar la información para los procesos de asignación de OEF del cargo por confiabilidad, y será el único medio que los participantes de una subasta o quienes pretendan obtener asignaciones de obligaciones de energía firme a través de cualquiera de los mecanismos establecidos por la regulación, deberán utilizar para presentar documentación, declarar e intercambiar información con el Administrador del SIC.

Dentro de este documento se establecen:

- i) Los canales formales de comunicación entre los participantes y el ASIC en su calidad de Administrador del SUICC durante el período de asignación de OEF del cargo por confiabilidad.
- ii) Se definen los procedimientos que se deben seguir en caso de falla de esos canales formales o del SUICC.

3. Canal formal para la remisión de información

La plataforma SUICC, se ha definido como canal de comunicaciones entre el ASIC y los participantes en cualquiera de los mecanismos de asignación de OEF del cargo por confiabilidad.

El SUICC, es definido como el canal principal de comunicación mediante el cual los participantes deben realizar la entrega de información.

Para acceder al SUICC puede ingresar desde la página de inicio de XM, www.xm.com.co, o directamente a través del enlace <https://suicc.xm.com.co/>.

El SUICC, ha sido construido sobre servicios externos en la nube, lo que garantiza la disponibilidad de la plataforma para minimizar la probabilidad de falla.

La información contenida en la plataforma se clasifica como pública o confidencial, en ambos casos, el SUICC, garantiza la integridad de los documentos a través de la firma electrónica requerida al momento de subir la información en la plataforma. Para garantizar la custodia de la información confidencial, el SUICC cuenta con perfiles de Usuarios autenticados, cuyos permisos les permiten acceder únicamente a la información privada correspondiente, mediante el uso de sus credenciales de autenticación.

Considerando las características del SUICC, donde se refleja el tiempo restante para la finalización de cada etapa, los Usuarios autenticados podrán subir su información con anterioridad a los vencimientos de cada etapa. El ASIC, como administrador del SUICC, garantiza la debida custodia de la información y su confidencialidad.

4. Canales formales para comunicación con el Administrador del SUICC en caso de falla de la plataforma

El ASIC, como administrador del SUICC, cuenta con canales de comunicación que pueden ser utilizados ante casos de falla de la plataforma SUICC durante el período de ejecución de los mecanismos de asignación de OEF del cargo por confiabilidad, estos son:

- a) Canales telefónicos:
 - La línea de Orientación a Clientes de XM S.A. E.S.P: (604) 3172929 opción 2 (soporte técnico - 73000)
- b) Buzones de correo destinados a recibir notificaciones de fallas en el canal formal:
 - Buzón de soporte técnico 73000@isa.com.co
 - Buzón xm_s_soporte_suicc@xm.com.co

5. Procedimiento ante fallas en el canal formal para la remisión de información

A continuación, se listan las posibles fallas que se pueden presentar en el SUICC:

- El sitio web de la aplicación no está disponible o no permite el acceso.
- El aplicativo no permite la carga o envío de información y la situación ocurre el **día que se vence el plazo** establecido en la regulación para cumplir oportunamente con la actividad de interés.
- Se produce un error al momento de utilizar la firma electrónica de DocuSign en los documentos el **día que se vence el plazo**.
- Fallas en las integraciones que se tienen con otros aplicativos al interior y exterior de XM.

Si se presenta alguna de las fallas enunciadas, el Usuario autenticado ante el SUICC deberá seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Reporte de falla en los canales formales:

Una vez se evidencie la falla o el error en la plataforma SUICC se debe comunicar con el soporte técnico, mediante la línea de Orientación a Clientes de XM S.A. E.S.P (604) 3172929, opción 2 y reportar lo sucedido.

Paso 2: Remisión de los soportes de la falla:

En el evento en que a través de los canales telefónicos de comunicación con el soporte técnico no sea posible solucionar el inconveniente, el usuario debe suministrar una descripción precisa del inconveniente ocurrido, con un **registro o evidencia** en imágenes de la falla presentada, donde se aprecie la fecha y hora de la ocurrencia de la falla y adjuntarlo como soporte a su solicitud, la cual debe enviarse al correo electrónico: 73000@isa.com.co.

Para los pasos anteriores, desde el soporte técnico de XM se remitirá correo electrónico al interesado indicando el número de requerimiento y en caso de identificarse, el diagnóstico de la situación. Si la falla en los canales formales persiste, el interesado deberá tomar el paso 3.

Paso 3: Remisión de los documentos al ASIC en caso de falla de los canales formales

El participante, en su rol de Usuario autenticado del SUICC, puede remitir su información a través de correo electrónico dirigido al SUICC: xm_s_soporte_suicc@xm.com.co, para lo cual debe considerar:

1. Contenido del correo:

El asunto del correo debe ser: "Medio alternativo: Remisión de información SUICC" y en el contenido del correo debe presentarse la siguiente información:

- a. Razón de la solicitud indicando la falla que le impide remitir la información directamente a través del SUICC.
- b. Número(s) de requerimiento(s) suministrado(s) en los pasos 1 o 2 para la notificación del error.
- c. Documentos relacionados en su solicitud, los cuales deben ser cargados en el SUICC.
- d. Indicar claramente:
 - i El mecanismo de asignación de OEF para el cuál debe cargarse la información
 - ii Etapa(s) para la(s) cual(es) se debe cargar la información

NOTA: Tener en cuenta que los formatos para declaración de parámetros son los establecidos en el numeral 5.2 del Anexo 5 de la Resolución CREG 071 de 2006 y no se tienen formatos adicionales por el momento.

2. Consideraciones adicionales:

- a. Para el caso del envío de información a través de este medio debe ser remitida desde el buzón de correo suministrado en el registro en el SUICC

- por el Usuario autenticado, con el cual tiene permisos en SUICC para cargar la información requerida.
- b. Todos los documentos remitidos que deben ser cargados al SUICC, tienen que estar firmados electrónicamente con DocuSign por quien esté autorizado a firmarlos de acuerdo con lo definido en el mecanismo de asignación de OEF.

Parágrafo 1: Es responsabilidad del Usuario autenticado del SUICC, que remite la información a través de este medio garantizar, la entrega oportuna, completitud, calidad, y cumplimiento de requisitos de la información que remite.

Parágrafo 2. La documentación recibida mediante el **paso 3**, se entenderá como recibida oportunamente, siempre que la fecha y la hora de recepción en el buzón xm_s_soporte_suicc@xm.com.co, se encuentre dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente para alguno de los mecanismos de asignación en el SUICC. **Es importante considerar que la hora de llegada de los documentos dependerá de la velocidad de transferencia de datos de la conexión a internet que se emplee y del tamaño de archivo de los documentos adjuntos, por lo cual, es recomendable que la información sea enviada con la suficiente anterioridad.**

Cuando la información se encuentre disponible en la plataforma, el ASIC informará al Usuario autenticado, a través del SUICC o de correo electrónico del SUICC [xm_s_soporte_suicc @xm.com.co](mailto:xm_s_soporte_suicc@xm.com.co), para que la información pueda ser verificada.

Parágrafo 3. La recepción de información por correo electrónico se permitirá única y exclusivamente en caso de que ocurran las fallas previamente descritas y el aplicativo SUICC no esté disponible.

6. Salvamento y responsabilidades

El ASIC no se hace responsable por inconvenientes en la transferencia de información o fallas en los servicios de internet y telecomunicaciones que se le presenten participante en el uso del SUICC o en el envío al buzón de correo electrónico del SUICC: [xm_s_soporte_suicc @xm.com.co](mailto:xm_s_soporte_suicc@xm.com.co).

Es recomendable que los participantes que hagan uso del SUICC carguen la información con la suficiente anticipación al vencimiento de cualquiera de los plazos regulatorios que se establecen en la normatividad aplicable. Con los mecanismos de custodia implementados por el administrador del SUICC, la plataforma brinda la seguridad y custodia de la información que tiene el carácter de confidencial.

Cualquier información adicional con gusto será atendida en nuestra línea de Orientación a Clientes (604) 3172929 de Medellín.