



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 1 / 11

**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL
CLIENTE Y DEL PROVEEDOR, DURANTE LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO.**

I-GEPLA-SUGEP-01



**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA
PROPIEDAD DEL CLIENTE Y DEL PROVEEDOR,
DURANTE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.**

CÓDIGO:

I-GEPLA-SUGEP-01

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
CISQ S. A	SUGEP	GEPLA	PREJEC
Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025
Registrado por: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO -SGI EERSSA Fecha: 13/08/2025		Firma:	



Contenido

1. PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	4
3. ASPECTOS GENERALES.....	4
3.1 Acrónimos	4
3.2 Definiciones.....	4
3.3 Área y responsabilidad	5
3.4 Documentos de referencia	5
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	6
5. VIGENCIA.....	7
6. CONTROL DE REGISTRO	8
7. DISTRIBUCIÓN	9
8. ANEXOS	10
ANEXO 1: Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.....	10
ANEXO 2: Registro de acciones cuando ocurre una no conformidad.....	11

COPIA NO CONTROLADA



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 3 / 11

**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL
CLIENTE Y DEL PROVEEDOR, DURANTE LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO.**

I-GEPLA-SUGEP-01

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MOTIVO O RAZÓN DE CAMBIO	FECHA
0	No aplica por ser versión original	13/08/2025

COPIA NO CONTROLADA



1. PROPÓSITO

Establecer directrices y acciones para la identificación, verificación, protección y salvaguarda de la propiedad de los clientes y proveedores durante la ejecución de servicios, conforme al numeral 8.5.3 de la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todos los procesos:

- Mantenimiento y desbroce de vegetación.
- Atención a solicitudes de arrendamiento de postes
- Atención a solicitudes de aprobación y ejecución de proyectos particulares
- Atención a solicitudes de nuevos servicios
- Facturación
- Recaudación general
- Atención a solicitudes de expansión de redes
- Atención a solicitudes de alumbrado público general
- Atención a reclamos técnicos.
- Atención a reclamos comerciales
- Gestión de quejas
- Cortes, retiro y reconexiones
- Restitución de medidores
- Imposición y registro de franjas de servidumbre, que involucren el uso, manipulación, almacenamiento o traslado de bienes pertenecientes a clientes o proveedores.

3. ASPECTOS GENERALES.

3.1 Acrónimos

- **EERSSA:** Empresa Eléctrica Regional del sur S. A
- **ISO:** son las siglas de Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization en inglés).

3.2 Definiciones

- **La norma ISO 9001:** es la norma de sistemas de gestión de la calidad reconocida que le ayuda a controlar y mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.
- **Propiedad del cliente/proveedor:** Todo bien tangible o información proporcionada por el cliente o proveedor externo, que es utilizado o afectado durante la prestación del servicio (ej.: medidores, planos, equipos, documentación técnica).



- **Protección:** Conjunto de acciones destinadas a evitar pérdida, daño, uso indebido o deterioro de la propiedad.
- **Salvaguarda:** Estrategias aplicadas para mitigar riesgos relacionados al uso de la propiedad ajena.

3.3 Área y responsabilidad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Personal Operativo y/o Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Ejecutar lo establecido en este instructivo en la identificación, verificación y protección de la propiedad perteneciente al cliente y del proveedor en los procesos establecidos en el alcance.• Notificar al cliente o proveedor durante la prestación del servicio en caso de incumplimientos en el cuidado de la propiedad, dicha notificación puede ser mediante correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica.
Responsables de los procesos	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar las directrices establecidas para la identificación, verificación y protección de la propiedad perteneciente al cliente y del proveedor en los procesos establecidos en el alcance (Socialización en cada área).• Analizar y tomar acciones en caso de que exista incumplimiento en el cuidado de la propiedad del cliente y del proveedor durante la prestación del servicio.• Supervisar que el personal Operativo y Administrativo siga los lineamientos de este instructivo
Gerentes/presidente ejecutivo	<ul style="list-style-type: none">• Aprobar el presente instructivo• Solicitar información de las acciones tomadas cuando ha existido un incumplimiento en el cuidado de la propiedad del cliente y del proveedor durante la prestación del servicio
Responsable del SGI	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar las no conformidades que se presenten• Ingresar la información en el Registro de Acciones Cuando Ocurre una No Conformidad• Realizar el seguimiento a las acciones planteadas y que se cumplan en las fechas determinadas.

3.4 Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015 – Requisito 8.5.3



- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales Registro Oficial Suplemento No. 459 del 26 de mayo de 2021.
- REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Registro Oficial Suplemento No 904 del 13 de noviembre de 2023.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Todo el personal que interviene en los procesos descritos en el alcance, sea este administrativo y operativo deberá conocer, entender que en la prestación del servicio existe propiedad del cliente y del proveedor que podría verse afectado.
- El responsable del proceso deberá determinar el tipo de relación si es propiedad del cliente o del proveedor:
 - **La propiedad del cliente** se refiere a cualquier recurso, información, bien tangible o intangible que pertenece al cliente y que la EERSSA debe utilizar, conservar, manipular o gestionar durante la prestación de un servicio. Esta propiedad puede ser física, intelectual o documental, y puede incluir también elementos proporcionados por proveedores externos.
 - **La propiedad del proveedor** se refiere a cualquier recurso, material, equipo, información o documentación entregada por un proveedor externo a la EERSSA para ser utilizada en la prestación de los servicios. Esta propiedad puede ser tangible o intangible, y debe ser debidamente **identificada, verificada, protegida y salvaguardada** por la EERSSA mientras esté bajo su control.
- Todo el personal Administrativo y operativo deberá describir cuál es la propiedad del cliente o del proveedor que podría verse afectado cuando se ejecuta el servicio y documentarlo en el formato **F01 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores**.
- Los responsables de los procesos deberán establecer un código para cada directriz el cual este compuesto de dos letras y un número consecutivo, por ejemplo:
 - **Dc1:** Que significa Directriz del Cliente número 1.
 - **Dp1:** Que significa Directriz del Proveedor número 1, esta información debe ser registrada en el formato **F01 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores**.
- Los responsables de los procesos deberán analizar si en la ejecución del servicio existe la identificación, verificación, protección y salvaguarda de la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores esto se deberá documentar mediante una **(X)** en cada descripción del formato **F01 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores**.
- Los responsables de los procesos en conjunto con el personal operativo y administrativo que intervienen deberán definir si se ha colocado una (X) las siguientes directrices:
 1. **Directriz de Identificación:** Se establece para asegurar que toda propiedad perteneciente a clientes o proveedores sea claramente reconocida, registrada y diferenciada del resto de los recursos de la empresa. Esta directriz permite evitar



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA

¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 7 / 11

**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL
CLIENTE Y DEL PROVEEDOR, DURANTE LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO.**

I-GEPLA-SUGEP-01

confusiones, pérdidas, mal uso o daños durante la prestación de servicios o ejecución de procesos.

2. **Directriz de Verificación:** Se establecen los criterios, métodos y responsabilidades para comprobar el estado, condiciones y conformidad de cualquier propiedad que haya sido entregada por clientes o proveedores externos antes de ser utilizada o integrada en los procesos de la organización; Su propósito es asegurar que dicha propiedad se encuentra en condiciones adecuadas para su uso, y que cumple con los requisitos establecidos, evitando errores, fallos en el servicio o daños a la propiedad ajena.
3. **Directriz de Protección:** Se establecen las acciones y medidas necesarias para prevenir el daño, pérdida, deterioro, uso indebido o acceso no autorizado a la propiedad que haya sido proporcionada por clientes o proveedores externos mientras se encuentre bajo el control de la organización; Su finalidad es garantizar que dicha propiedad se mantenga en condiciones óptimas y seguras durante su manipulación, transporte, almacenamiento, procesamiento o cualquier etapa de la prestación del servicio.
4. **Directriz de Salvaguarda:** Se establece para asegurar la conservación, custodia y recuperación segura de la propiedad que le ha sido confiada por clientes o proveedores externos, en caso de incidentes, emergencias o condiciones imprevistas. Esta directriz se enfoca especialmente en las medidas que se deben aplicar para mitigar riesgos, responder a daños o pérdidas, garantizar la trazabilidad y recuperación efectiva de dicha propiedad.

Estas directrices deberán ser documentadas en el formato **F01 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores**.

- Cuando ha existido algún incumplimiento en las directrices establecidas todo el personal operativo y Administrativo, involucrado en los procesos descritos en el Alcance deberán notificar al responsable del proceso, con el fin de realizar un análisis de cuál fue la causa que originó este incumplimiento y poder documentarlo en el **Registro de Acciones Cuando Ocurre una No Conformidad**.
- El responsable del Proceso deberá enviar mediante correo electrónico al responsable del SIG el **Registro de Acciones Cuando Ocurre una No Conformidad**, para que este realice el seguimiento a las acciones planteadas y estas se cumplan en las fechas determinadas.

5. VIGENCIA

Las disposiciones de este procedimiento entran en vigor después de su aprobación.



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 8/ 11

**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL
CLIENTE Y DEL PROVEEDOR, DURANTE LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO.**

I-GEPLA-SUGEP-01

6. CONTROL DE REGISTRO

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	IDENTIFICACIÓN	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL

COPIA NO CONTROLADA



7. DISTRIBUCIÓN

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original + Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	JEREC	
Copia N°2	GEGEA	
Copia N°3	SISTEM	
Copia N°4	GEPLA	
Copia N°5	SUIN	
Copia N°6	JEFAC	
Copia N°7	GEICO	
Copia N°8	SUAP	
Copia N°9	CENTRO DE CONTROL	
Copia N°10	JECLI	
Copia N°11	SUCE	

COPIA NO CONTROLADA



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 10/ 11

**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL
CLIENTE Y DEL PROVEEDOR, DURANTE LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO.**

I-GEPLA-SUGEP-01

8. ANEXOS

ANEXO 1: Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores

	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES			Código	FO-001		
				Versión	0.0		
				Fecha	23/4/2025		
				Página	1 de 1		
PROCESO:							
Propiedad del cliente o proveedor externo			Código	Identificación	Verificación	Protección	Salvaguarda
N.º	Tipo	Propiedad	Pc	(i)	(v)	(p)	(s)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Descripción de políticas para cuidar la propiedad del cliente o proveedor							
Cod.	Descripción						
Pc1(i)							
Pc1(v)							
Pc1(p)							
Pc1(s)							
Pc2(i)							
Pc2(v)							
Pc2(p)							
Pc2(s)							
Pc3(i)							
Pc3(v)							
Pc3(p)							
Pc3(s)							



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 11/ 11

**INSTRUCTIVO PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL
CLIENTE Y DEL PROVEEDOR, DURANTE LA PROVISIÓN DEL
SERVICIO.**

I-GEPLA-SUGEP-01

ANEXO 2: Registro de acciones cuando ocurre una no conformidad

República del Ecuador		EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>		Código	FO-006
				Versión	0.0
				Fecha	23/4/2025
				Página	1 de 1
Responsable del Análisis:				N.º de NC.-	
Cargo:				Auditoría N.º.	
Fecha del análisis					
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
Acciones para controlar y corregir la NC.					
N.	Acción (de control o corrección)	Responsable	Fecha fin		
¿Es necesario solucionar de raíz la no conformidad, con el fin de que NO se repita?					
<input type="checkbox"/>	No , ya que si vuelve a ocurrir se corregirá rápidamente (El impacto NO será mayor en la calidad del servicio y en la eficiencia energética, ya que se puede controlar rápidamente)				
<input type="checkbox"/>	Sí , ya que si vuelve a ocurrir, las consecuencias serían graves				
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD					
¿PUEDEN EXISTIR OTRAS NO CONFORMIDADES SIMILARES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO?					
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SÍ	De escoger SÍ: ¿En donde? y ¿Cuales son?			
Plan de Acción para eliminar la causa de la no conformidad					
N.	Acción correctiva	Responsable	Fecha fin		
RESULTADOS DE ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS					
Revisado por: <input type="text"/>				Fecha: <input type="text"/>	
Después de haber implementado todas las acciones correctivas planificadas, se ha monitoreado durante un tiempo considerable y no se ha repetido la no conformidad y no ha ocurrido en otro proceso del Sistema de Gestión Integrado. Por lo tanto se determina que el resultado de las acciones correctivas implementadas fue eficaz				RESULTADO	
				<input type="checkbox"/> EFICAZ	
Después de haber implementado todas las acciones correctivas planificadas, se ha monitoreado durante un tiempo considerable y se ha repetido la no conformidad. Por lo tanto se determina que el resultado de las acciones correctivas implementadas NO fue eficaz				RESULTADO	
				<input type="checkbox"/> NO EFICAZ	
OBSERVACIONES					