

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 1 de 79
		<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO  
 ISO 9001:2015 E ISO 50001:2018.  
 CÓDIGO:  
 M-GEPLA-SUGEP -01**

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

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 2 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

**IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	<b>MOTIVO O RAZÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA</b>
0	No aplica, versión inicial	30/07/2025

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 3 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

## Índice

0. OBJETIVO DEL MANUAL	7
1. ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	7
2. INFORMACIÓN EMPRESARIAL	7
MISIÓN	7
VISIÓN	7
VALORES	7
3. ASPECTOS GENERALES	7
3.1. Acrónimos	7
3.2. Términos y definiciones	8
3.3. Área y Responsabilidad	9
3.4. Documentos de referencia	10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	10
4.1. Organización y su contexto	10
4.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas	11
4.3. Alcance del Sistema de Gestión Integrado	11
4.4. Sistema de Gestión Integrado y sus procesos	14
	16
5. LIDERAZGO	17
5.1. Enfoque al cliente	18
5.2. Política del SGI	23
5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades	24
6. PLANIFICACIÓN	25
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25
6.2. Objetivos del SGI, metas energéticas y planificación para lograrlos	26
6.3. Planificación de los cambios	26
(6.3) Revisión energética	27
(6.4) Indicadores de desempeño energético	27
(6.5) Línea de base energética	27
(6.6) Planificación de la recopilación de datos energéticos.	28
7. APOYO	28
7.1. Recursos	28



7.1.1.	Generalidades	28
7.1.2.	Personas	28
7.1.3.	Infraestructura	29
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos	29
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	29
7.1.5.1.	Generalidades	29
7.1.5.2.	Trazabilidad de las mediciones	29
7.1.6.	Conocimientos de la organización	30
7.2.	Competencia	30
7.3.	Toma de conciencia	31
7.4.	Comunicación	31
7.5.	Información documentada	31
7.5.1	Generalidades:	31
7.5.2	Creación y actualización	32
7.5.3	Control de la información documentada	32
8.	OPERACIÓN	33
8.1.	Planificación y control operacional	33
8.2.	Requisitos para los productos o servicios	37
8.2.1.	Comunicación con el cliente	37
8.2.2.	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	37
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	37
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	46
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	50
8.3.1.	Generalidades.	50
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo	50
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo.	50
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo.	51
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.	51
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo	51
	(8.2 Energía) Diseño.	52
8.4.	Control de los servicios suministrados externamente	53
8.4.1.	Generalidades	53
8.4.2.	Tipo y alcance del control	53



8.4.3.	Información para los proveedores	54
(8.5)	Adquisiciones.	54
8.5.	Producción y provisión del servicio	54
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio	54
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	56
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	58
8.5.4.	Preservación	58
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega	58
8.5.6.	Control de cambios	63
8.6.	Liberación del servicio	70
8.7.	Control de las salidas no conformes	71
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	72
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación (Tabla 13)	72
9.1.1	Generalidades	72
9.1.2	Satisfacción del cliente	74
9.1.3	Análisis y evaluación	74
9.1.4	Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	75
9.2	Auditoría interna	75
9.3	Revisión por la dirección	76
9.3.1	Entradas de la revisión por la dirección	76
9.3.2	Salidas de la revisión por la dirección	77
10.	MEJORA	77
10.1	Generalidades	77
10.2	No conformidad y acción correctiva	77
10.3	Mejora	78
11.	VIGENCIA	78
12.	CONTROL DE REGISTROS	79
13.	DISTRIBUCIÓN	79

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 6 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

### Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Aplicabilidad del SGI.....	13
<b>Tabla 2:</b> Requisitos del cliente .....	19
<b>Tabla 3:</b> Procesos relacionados con los USE y criterios .....	34
<b>Tabla 4:</b> Requisitos para los productos y servicios .....	39
<b>Tabla 5</b> Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....	47
<b>Tabla 6</b> Requisitos normativos.....	52
<b>Tabla 7</b> Control de la producción y de la provisión del servicio .....	55
<b>Tabla 8:</b> Trazabilidad de los procesos .....	57
<b>Tabla 9</b> Actividades posteriores a la entrega .....	59
<b>Tabla 10:</b> Control de cambios .....	64
<b>Tabla 11:</b> Liberación del servicio.....	70
<b>Tabla 12:</b> Control de las salidas no conformes .....	71
<b>Tabla 13:</b> Seguimiento o medición.....	72

COPIA NO CONTROLADA

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 7 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

## 0. OBJETIVO DEL MANUAL

Este manual tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión Integrado de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR (EERSSA) y cómo cumple con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad) e ISO 50001:2018 (Gestión de la Energía), y su interacción con los procesos operativos de la organización. Incluyen los procedimientos, procesos y formatos requeridos para cumplir con los requisitos de ambas normas.

## 1. ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Manual del SGI aplica a todos los procesos, actividades, productos y servicios relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica al consumidor a través de las actividades de Comercialización. Cubre los requisitos de ambas normas y es aplicable en todas las áreas de la organización.

## 2. INFORMACIÓN EMPRESARIAL

### MISIÓN

Proveer a las Provincias de Loja, Zamora Chinchipe y al Cantón Gualaquiza, el servicio de energía eléctrica y alumbrado público general bajo estándares de calidad, velando por la satisfacción de los usuarios, de manera honesta y transparente.

### VISIÓN

Al 2025 el Sistema de Distribución de energía Eléctrica y Alumbrado Público General de la EERSSA, sea un referente nacional por su desempeño, el uso eficiente de recursos, a través de un modelo de gestión adecuado, con un personal calificado y capacitado, que ejecuta procesos innovadores acordes con el desarrollo tecnológico y los nuevos usos de la energía eléctrica.

### VALORES

**Calidad**, entendiéndose como el cumplimiento de estándares previstos en el marco regulatorio del Servicio Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General.

**Satisfacción de los usuarios**, el mismo que engloba aspectos relacionados a los estándares previstos en la regulación en cuanto a la calidad de servicio y el proceso de comercialización de este.

**Honestidad**, como un valor que enmarca toda la gestión de la cadena de valor erradicando la corrupción como una práctica que impide el desarrollo y crecimiento de nuestro sector.

**Transparencia**, en nuestra gestión brindando a la ciudadanía y los órganos de control de información relacionada con nuestra gestión, creando un ambiente de confianza hacia el sector.

## 3. ASPECTOS GENERALES

### 3.1. Acrónimos

**EERSSA:** Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 8 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

**SGI:** Sistema de Gestión Integrado

**ISO:** Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization).

**IDEn:** Indicador de desempeño energético.

**LBE:** Línea base energética

**USE:** Uso significativo de energía

### 3.2. Términos y definiciones

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con los requisitos exigidos en la norma.

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un servicio.

**CONSUMO DE ENERGÍA:** Cantidad de energía utilizada

**EFICIENCIA ENERGÉTICA:** Proporción cuantitativa entre el resultado en términos de desempeño, de servicios, de bienes o de energía y la entrada de energía.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**LÍNEA BASE ENERGÉTICA:** Referencia Cuantitativa que proporciona la base de comparación del desempeño energético en un tiempo determinado.

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SGI):** Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de una organización.


**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO APLICABLE:** Descartar un numeral o requisito de la norma que no tiene ningún tipo de relación con el desarrollo del objeto social de la organización.

**OBJETIVOS DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**ORGANIZACIÓN:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**PARTE INTERESADA:** Persona o grupo (Comunidad, entidades gubernamentales, proveedores, clientes y entidades públicas y privadas), que tiene interés o está afectado por el desempeño de la organización.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 9 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

**POLÍTICA INTEGRADA DEL SGI:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, desempeño energético formalmente expresado por la alta dirección.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**REVISIÓN ENERGÉTICA:** Determinación del desempeño energético de la organización basada en datos, orientada a la identificación de oportunidades de mejora.

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO:** Es una herramienta que agrupa elementos, recursos y actividades de una organización con la cual se definen políticas, objetivos y metas estableciendo requisitos para alcanzarlos a partir de una norma para llevar a cabo la gestión integral de los sistemas.

**USO SIGNIFICATIVO DE LA ENERGÍA:** Uso de la energía que ocasiona un consumo sustancial de energía y/o que ofrece un potencial considerable para la mejora del desempeño energético.

**VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**TRABAJADOR:** Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización

**REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS:** Requisitos legales que una organización tiene que cumplir y otros requisitos que una organización tiene que cumplir o que elige cumplir.

### 3.3. Área y Responsabilidad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Presidente Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar el presente manual.</li> <li>• Liderar, aprobar políticas y asegurarse que el Sistema Gestión Integrado funcione.</li> <li>• Proporcionar los recursos y establecer objetivos estratégicos.</li> <li>• Realizar revisiones de desempeño del sistema.</li> <li>• Promover la mejora continua del SGI.</li> </ul>

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 10 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

Responsable de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el cumplimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Supervisar auditorías internas y gestionar acciones correctivas.</li> <li>• Definir y monitorear los indicadores de calidad.</li> <li>• Apoyar la mejora de los procesos internos.</li> <li>• Informar a la dirección sobre el desempeño del sistema.</li> </ul>
Responsable de Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar iniciativas de eficiencia energética.</li> <li>• Identificar usos significativos de la energía.</li> <li>• Evaluar el desempeño energético mediante indicadores.</li> <li>• Coordinar programas de formación y concienciación energética.</li> <li>• Promover la mejora continua y la eficiencia energética</li> </ul>
Responsables de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar los procesos bajo su responsabilidad conforme la documentación descrita en el manual.</li> <li>• Mantener registros y asegurar el cumplimiento de procedimientos.</li> <li>• Detectar y reportar no conformidades.</li> <li>• Proponer mejoras en sus áreas y procesos.</li> </ul>
Todo el personal de la EERSSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los documentos establecidos en este manual</li> <li>• Participar en la mejora continua.</li> <li>• Contribuir al uso eficiente de recursos energéticos.</li> <li>• Reportar desviaciones o sugerencias de mejora.</li> </ul>

### 3.4. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Norma NTE-INEN-ISO: 50001:2018 Norma Técnica Ecuatoriana de Gestión de la Energía.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. Organización y su contexto

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que podrían afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión Integrado, Energía y mejorar su desempeño energético.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 11 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas mediante el formato **Matriz Determinación del contexto de la organización y riesgos**

#### 4.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, debido a su efecto potencial de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, ha determinado:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Energía y desempeño energético).
- b) Los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el Sistema de Gestión Integrado.
- c) Las necesidades y expectativas identificadas abordan la organización mediante el Sistema de Gestión Integrado.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, mediante el formato **Matriz Determinación de las partes interesadas, riesgos y plan para abordar los riesgos.**

Cuando se trata de energía la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha determinado:

- Que tiene acceso a los requisitos legales aplicables y a otros requisitos relacionados con su eficiencia energética, uso de la energía y consumo de energía.
- Que estos requisitos se aplican a su eficiencia energética a su uso de la energía y a su consumo de energía.
- Que estos requisitos son tomados en cuenta.
- Que son revisados en intervalos definidos sus requisitos legales u otros requisitos.

Esta información se encuentra establecido en el procedimiento de **Procedimiento para evaluar el Cumplimiento de Requisitos Legales Otros**

#### 4.3. Alcance del Sistema de Gestión Integrado

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, ha determinado los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión Integrado para establecer su alcance y considera:

- a) Las cuestiones externas e internas.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- c) Los servicios de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR.

El alcance del Sistema de Gestión Integrado de EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, se encuentra disponible en el formato **Alcance del SGI**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 12 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, ha determinado el alcance de su Sistema de Gestión Integrado, en el cual ha considerado los requisitos del contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas pertinentes, se asegurará de que esté facultada para controlar su eficiencia energética, uso de energía y consumo de energía dentro del alcance y los límites. La organización no excluirá un tipo de energía dentro del alcance y los límites.

### **DECLARACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

*“Comercialización de Energía Eléctrica actividades administrativas que se realizan en las instalaciones del Edificio de la EERSSA ubicado en: Calle Rocafuerte 162-26 y Calle Olmedo, Ciudad de Loja-Ecuador”.*

#### **Los servicios:**

- Atención a nuevos servicios
- Lecturación, cálculo y facturación
- Recaudación general
- Mantenimiento y desbroce de vegetación.
- Atención a solicitudes de expansión de redes
- Atención a solicitudes de alumbrado publico
- Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares.
- Atención a solicitudes de arrendamiento de postes

#### **Los servicios post-venta:**

- Atención a reclamos técnicos
- Atención de reclamos comerciales
- Gestión de quejas
- Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico
- Restitución de medidores

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 13 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

**Tabla 1:** Aplicabilidad del SGI

<b>APLICABILIDAD</b>	Al Sistema de Gestión Integrado aplica todos los requisitos de norma ISO 9001:2015, sin embargo, a su alcance no aplica los siguientes requisitos, según los servicios determinados en el alcance:		
	<b>REQUISITOS</b>	<b>SERVICIOS A LOS QUE NO APLICA</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>
	8.3 Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a nuevos servicios</li> <li>• Lecturación, cálculo y facturación</li> <li>• Recaudación general</li> <li>• Mantenimiento y desbroce de vegetación.</li> <li>• Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares</li> <li>• Atención a solicitudes de arrendamiento de postes</li> <li>• Atención a reclamos técnicos</li> <li>• Atención de reclamos comerciales</li> <li>• Gestión de quejas</li> <li>• Cortes, reconexiones y desconexiones definitiva de medidores de servicio eléctrico</li> <li>• Restitución de medidores</li> </ul>	Los servicios ofrecidos por la organización no requieren actividades de diseño y desarrollo, ya que su prestación se limita a procesos de tramitación administrativa. En consecuencia, no se desarrollan productos ni servicios personalizados que requieran etapas de ingeniería que constituyan un diseño.
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturación, cálculo y facturación.</li> <li>• Recaudación general</li> </ul>	Debido a que: Para verificar la conformidad de estos	

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 14 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y desbroce de vegetación.</li> <li>• Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.</li> <li>• Atención a nuevos servicios.</li> <li>• Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares.</li> <li>• Gestión de quejas</li> <li>• Cortes, reconexiones y desconexiones definitiva de medidores de servicio eléctrico.</li> <li>• Restitución de medidores.</li> <li>• Reclamos técnicos</li> </ul>	servicios, no se usa equipo de medición.  NOTA: Nuevos servicios, Reconexiones y restitución de medidores, no aplica debido que las mediciones realizadas de voltajes son informativas ya que la medida instantánea de este parámetro es variable.
--	--	---	--

#### **DECLARACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ENERGÍA**

*“El Sistema de Gestión Integrado aplica para la Comercialización de Energía Eléctrica actividades administrativas, que se realizan en las instalaciones del Edificio de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, ubicado en: Calle Rocafuerte 162-26 y calle Olmedo.”*


**APLICABILIDAD:** Al sistema de gestión de energía aplica todos los requisitos de norma ISO 50001:2018.

**Nota:** Es importante mencionar que la EERSSA, no tiene la autoridad de controlar la eficiencia energética en los equipos del Centro de Control, debido a que la autoridad del control de estos equipos la tiene el Centro Nacional de Distribución.

#### **4.4. Sistema de Gestión Integrado y sus procesos**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR establece, implementa, y mejora continuamente el Sistema de Gestión Integrado, su desempeño energético y a determinado los procesos necesarios el cual contiene:

- a) Entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 15 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

- b) Secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Criterios, métodos, medidas, y los indicadores de rendimiento relacionados necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Recursos y garantizar su disponibilidad.
- e) Asignar responsabilidades y autoridades para los procesos.
- f) Determinar los riesgos para la conformidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- g) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

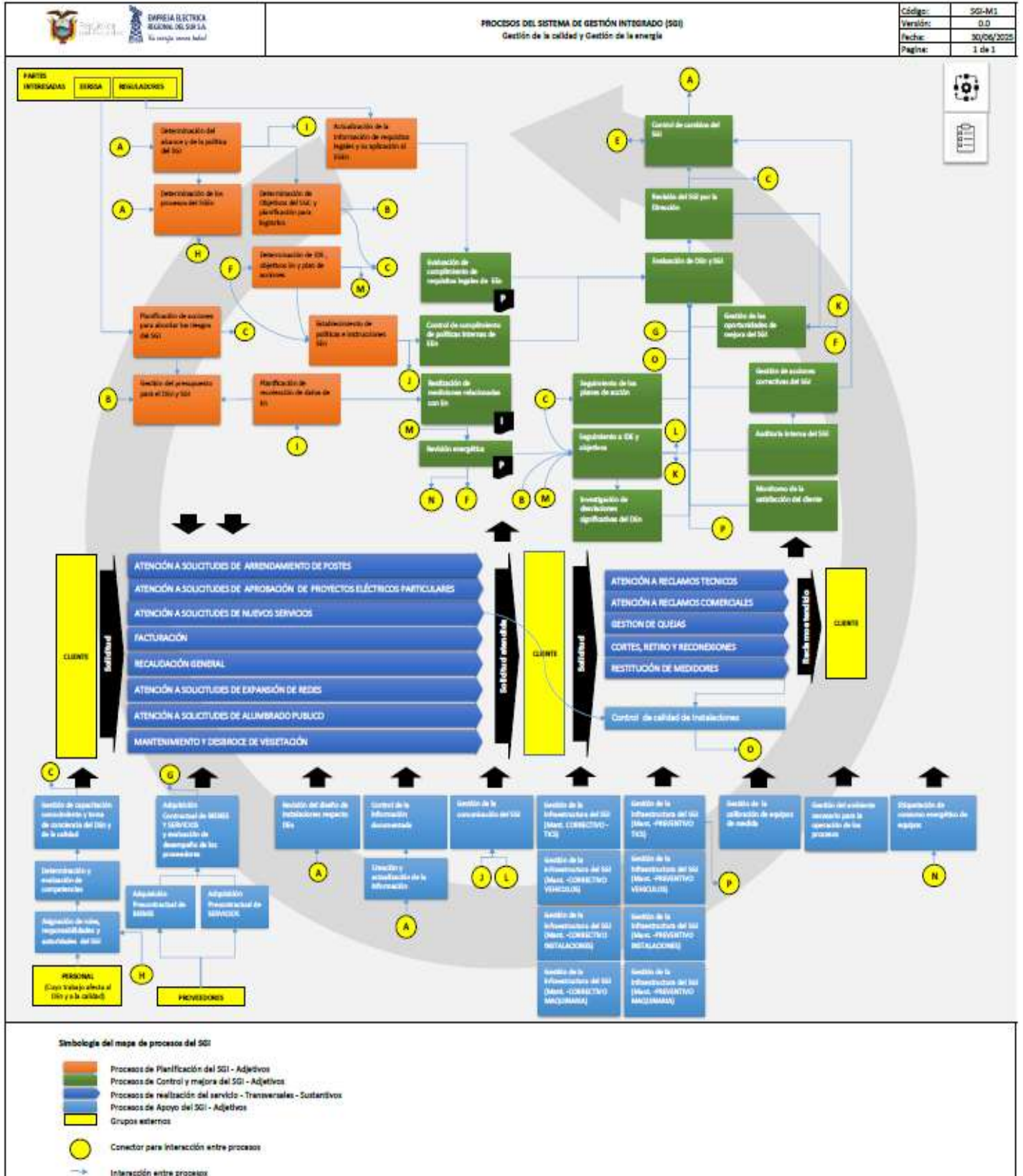
La interrelación y el mapa de procesos se encuentran documentada en el formato **Mapa de los procesos del SGI.**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, mantiene y conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. Esto se evidencia en el formato: **Ficha de Caracterización de procesos; Flujo del proceso.**

COPIA NO CONTROLADA



Ilustración 1: Mapa de procesos del SGI



	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 17 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

## 5. LIDERAZGO

La Alta Dirección representada por el presidente ejecutivo de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, evidencia su compromiso y liderazgo con respecto al Sistema de Gestión Integrado y con la mejora continua de su desempeño energético y la eficacia del SGI a través de:

- a) La responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, mediante la **Revisión Anual por la Alta Dirección, en el formato ACTA DE REVISIÓN.**
- b) Garantizar que se establezcan el alcance y los límites de SGEEn documentado en el **formato Alcance del SGI**
- c) Asegurándose que se establezca, comunique y entienda en toda la, empresa el SGI, como la Política del SGI documentada **en el formato Política del SGI y los Objetivos de Calidad y Energía,** los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- d) La integración de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado en los procesos de EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR., formato **Mapa de procesos del SGI.**
- e) La Presidencia Ejecutiva promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; para lo cual se documentan el **Mapa de procesos, Determinación del contexto de la organización y riesgos, Determinación de las partes interesadas, riesgos y plan para abordar los riesgos**
- f) La Alta Dirección Garantiza que se aprueben e implementen los planes de acción para alcanzar la mejora continua del SGI
- g) La Alta dirección asegura los recursos necesarios para el sistema de gestión Integrado mediante la aprobación del **Plan Anual de Compras (PAC)**
- h) La Alta dirección comunicando la importancia de una gestión de la calidad y energía eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión Integrado, mediante la elaboración y aprobación de la **Política del SGI**
- i) La Alta dirección se asegura de que el Sistema de Gestión Integrado logre los resultados previstos, mediante el seguimiento de los **Objetivos e Indicadores de gestión.**
- j) LA Alta dirección está comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, a través de reuniones permanentes con los responsables de los procesos documentado en la **Acta de Revisión por la Dirección.**
- k) Promoviendo la mejora a través **de planes de capacitación y Planes de acción.**
- l) La Alta dirección a determinado y aprobado las funciones y responsabilidades de los integrantes del SGI documentado en el formato **Responsabilidades y autoridades para el SGI**
- m) La Alta Dirección garantiza la formación de un equipo de gestión energético mediante **la designación del Comité de Calidad y Energía.**
- n) La Alta Dirección asegura que los IDEn representen adecuadamente el desempeño energético documentado en el formato **Tablero de Objetivos e Indicadores del SGI.**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 18 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01


### 5.1. Enfoque al cliente

La Alta Dirección de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR mantiene el compromiso y liderazgo con respecto al enfoque en el cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprometen y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables, **Caracterización de los procesos transversales (Sustantivos) – Cuadro de requisitos**
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Se determinan en la **Caracterización de los procesos transversales (Sustantivos) – cuadro de riesgos.**
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, realiza el seguimiento a sus clientes mediante los formatos de **Encuestas de Satisfacción al Cliente y la Ejecución para determinación del Índice de satisfacción de los consumidores (Tabla 2)**

COPIA NO CONTROLADA

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 19 de 79
		<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

**Tabla 2:** Requisitos del cliente

N.º	Nombre del Cliente	Proceso del servicio	Requisitos del Cliente	Satisfacción del cliente	Seguimiento y Mejora continua
1	Consumidor o usuario final	Atención a nuevos servicios	Menor tiempo de atención	Aplicación de encuestas para conocer el índice de satisfacción del consumidor	1.- Tiempo de atención <= 10 días. 2.- Índice de atención a nuevos suministros mayor al 95%
			Presentación e información al cliente del servicio solicitado		
			Amabilidad en la atención		
2	Consumidor o usuario final	Lectura, cálculo y facturación	Entrega de factura a tiempo	Aplicación de encuestas para conocer el índice de satisfacción del consumidor	1.- Eficacia del 100% en la ejecución del plan de mediciones. 2.- Porcentaje de errores en la facturación <= 0,4%
			Que la factura no tenga errores de lectura		
3	Consumidor o usuario final	Recaudación general	Cobro Justo	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	1.- Cumplir con el 100% Eficiencia de Recaudación 2.- Cumplir con <=12% de la cartera vencida
			Atención amable		
4	Consumidor o usuario final	Mantenimiento y desbroce de vegetación.	Atención amable y Oportuna	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	1.- Cumplir con la eficiencia en el 95% de solicitudes de desbroce 2.- Cumplimiento del <=98% de kilómetros contratados



5	Barrios, comunidades, urbanizaciones.	Atención a solicitudes de expansión de redes	Aprobación lo más pronto posible del proyecto y se mantenga información permanente.	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	1.- Cumplimiento de Presupuesto 100% 2.- Tiempo de cumplimiento en respuesta a los requerimientos 15 días Calendario.
			Proyecto construido ágil en su totalidad y que cumpla su correcto funcionamiento		
6	Barrios, comunidades, urbanizaciones.	Atención a solicitudes de alumbrado publico	Que se atienda el requerimiento lo más pronto posible	Aplicación de encuestas para conocer el índice de satisfacción del consumidor	1.- Cumplimiento de plazo de ejecución de obra <= 1 día 2.- Cumplimiento de TDR 100%
			Que el requerimiento sea cumplido en su totalidad y cumpla su función la obra		
7	Ingeniero en libre ejercicio registrado en la EERSSA.	Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación del proyecto en el menor tiempo	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	1.- Cumplimientos de Tiempos 95% 2.- 90 % de aprobación de proyectos 3.- 100% Proyectos particulares.
			Información clara y disponible sobre los requisitos necesarios para presentar un proyecto		
			Información oportuna sobre el estado del trámite		
8	Empresas de internet, telefonía	Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.	Cobro justo	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	1.- Eficacia de la elaboración de contratos de arrendamiento de poste del 100%. 2.- 100 % de inspecciones realizadas. 3.- Eficacia de la facturación de los
			Información de derechos y obligaciones, claras		



			Contrato legalizado correctamente		contratos de arrendamiento de postes 100%
9	Usuarios, consumidor	Atención a reclamos técnicos	Solución en el menor tiempo posible para resolver el reclamo técnico	Aplicación de encuestas para conocer el índice de satisfacción del consumidor	1.- Tiempo promedio de resolución de reclamos 5 días 2.- Porcentaje de Resolución de Reclamos 98%
10	Usuarios, consumidor	Atención de reclamos comerciales	Menor tiempo posible para recibir la atención y para resolver el reclamo	Aplicación de encuestas para conocer el índice de satisfacción del consumidor	1.- Tiempo promedio de resolución de reclamos 5 días 2.- Porcentaje de Resolución de Reclamos 98%
			Amabilidad en la atención		
			Información del estado del reclamo		
11	Usuarios, consumidor	Gestión de quejas	Amabilidad en la atención	Aplicación de encuestas para conocer el índice de satisfacción del consumidor	1.- Eficacia de Atención a quejas
			Información de la resolución de la queja		
			Respuesta oportuna y tiempo razonable para recibir y resolver el reclamo		
12	Usuarios, consumidor	Cortes, reconexiones y desconexiones	Atención amable y Oportuna		1.- Porcentaje de reconexión del servicio eléctrico urbano 95%.
			Cobro Justo		



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

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

VERSIÓN:00

Página 22 de 79

**CÓDIGO:**  
M-GEPLA-SUGEP -01

		definitivas de medidores de servicio eléctrico	Rápida reconexión del servicio suspendido después del pago	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	2.- Porcentaje de reconexión del servicio eléctrico rural 95%
13	Usuarios, consumidor	Restitución de medidores	Menor tiempo de atención	Aplicación de encuestas de satisfacción al cliente para el proceso	1.- Tiempo de atención <=5 días. 2.- Calidad de instalación 100%
			Eficiencia del servicio de restitución de medidor		
			Limpeza del lugar de trabajo		
			Información oportuna sobre lo que se va a realizar y la suspensión del servicio de energía eléctrica en sitio		

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 23 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

## 5.2. Política del SGI

La Alta Dirección establece implementa y mantiene la Política del SGI en el formato ***Política del SGI***, la misma que cumple:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización, y apoya a su dirección estratégica.
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad y metas energéticas.
- c) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y otros requisitos relacionados con la calidad y eficiencia energética, el uso de energía y el consumo de energía.
- d) Incluye el compromiso de garantizar la disponibilidad de información y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y los objetivos energéticos;
- e) Incluye el compromiso de la mejora continua al Sistema de Gestión Integrado.
- f) Apoya la contratación de productos y servicios energéticamente eficientes que afectan al desempeño energético.
- g) Apoya las actividades de diseño que tienen en cuenta la mejora del desempeño energético.
  - La política del SGI de la EERSSA, estará disponible en los lugares visibles y estratégicos dentro de la empresa, para la información de todas nuestras partes interesadas.
  - La política e la EERSSA, es comunicada y entendida por todos los empleados y se documenta mediante él envió a los correos electrónicos de todo el personal de la EERSSA.
  - Para las partes interesadas la política se encuentra documentada en la página web [www.eerssa.gob.ec](http://www.eerssa.gob.ec).
  - La Política del SGI es revisada y actualizada según sea necesario

### **POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ENERGÍA**

La Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. EERSSA, con el fin de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, en el marco del alcance declarado de su sistema de gestión de la calidad. Así como, para lograr la mejora del desempeño energético al interno del edificio de la EERSSA, se compromete a:

- Atender al cliente de forma amable y oportuna.
- Facturar en función de lecturas reales.
- Atender los servicios del alcance del sistema de gestión, por debajo de los tiempos máximos de atención establecidos para la calidad del servicio comercial, en función de la regulación: Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica.



- Impulsar la adquisición de productos y servicios de eficiencia energética, que impactan en el desempeño energético del edificio de la EERSSA. Así como las actividades de diseño, que consideran la mejora del desempeño energético, cuando se renueve o se modifiquen las instalaciones del edificio de la EERSSA, o cuando se cree nuevos procesos en el alcance del sistema de gestión de energía.
- Cumplir con los requisitos que establecen las regulaciones aplicables a los servicios considerados en el alcance del sistema de gestión de calidad.
- Cumplir con la normativa vigente relacionada con la eficiencia energética, dentro de las instalaciones del edificio de la EERSSA.
- Cumplir con los requisitos de las partes interesadas respecto de la eficiencia energética, dentro de las instalaciones del edificio de la EERSSA.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integrado.
- Mejorar el desempeño energético al interno del edificio de la EERSSA.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para lograr los objetivos y las metas de eficiencia energéticas.
- Mantener disponible y actualizada la información de lo que se debe realizar para lograr los objetivos energéticos en el Edificio de la EERSSA.


Compromiso que la Dirección de la EERSSA lo establece, por medio de:

.....  
Ing. Cornelio Castro  
Presidente Ejecutivo

### **5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades**

La Alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades se asignan para los roles pertinentes del SGI y a la vez estos se comunican, se entienden por el personal designado

- La Alta Dirección de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A., mantiene un compromiso al momento de desarrollar, mantener y mejorar el presente Sistema de Gestión Integrado conforme los requisitos de las normas ISO 9001:2015 E ISO 50001:2018

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 25 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

- La Alta Dirección ha designado a un comité de Calidad y Energía que asegura que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- La Alta dirección designa los roles, responsabilidades y autoridades para asegurarse que se promueve el enfoque al cliente.
- La aplicación de planes de acción para mejorar continuamente el SGI y el desempeño energético.
- Establecer los criterios y métodos necesarios para garantizar que el funcionamiento y el control del SGI sean efectivos.
- La integridad del Sistema de Gestión Integrado se mantiene planificado mediante el formato **Matriz de Responsabilidades y Autoridades para el SGI.**

## 6. PLANIFICACIÓN


### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, planifica el Sistema de Gestión Integrado considerando la Comprensión de la organización y de su contexto la Determinación para determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios con el fin de:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión Integrado pueda lograr sus resultados previstos incluida la mejora del desempeño energético
- b) Reducir los efectos no deseados.
- c) Lograr la mejora continua del SGI
- d) Aumentar efectos deseables.

La EERSSA, planifica la manera de implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión Integrado y evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades las cuales son proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio.

- Toda la información de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos se registra en el formato **Determinación de las partes interesadas, riesgos y plan para abordar los riesgos, Determinación del contexto de la organización y riesgos.**
- La EERSSA integra e implementa las acciones en sus procesos del sistema de gestión Integrado, en sus procesos del desempeño energético y evalúa la eficacia de estas acciones esto se documenta el formato **Plan de acción para abordar los riesgos**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 26 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

## 6.2. Objetivos del SGI, metas energéticas y planificación para lograrlos

La Presidencia Ejecutiva de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR revisa y aprueba los objetivos del SGI y las metas energéticas pertinentes para los procesos necesarios del Sistema de Gestión Integrado los objetivos cumplen con ser:

- Coherentes con la política Integrada del SGI aprobada por la Presidencia Ejecutiva.
- Medibles y toman en cuenta los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015 e ISO 50001:2018.
- Pertinentes para la conformidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente.
- Considerar a los Usos Significativos de Energía.
- Toman en cuenta los requisitos aplicables a la calidad, energía y las oportunidades para mejorar el desempeño energético;
- Para ser objeto de seguimiento, comunicar y actualizarlos periódicamente.

Esto se documenta en el formato **Tablero de Objetivos e Indicadores del SGI**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR al planificar como lograr sus objetivos del Sistema Integrado de gestión ha determinado:

- a) que se va a hacer.
- b) que recursos se requerirán.
- c) quien será responsable.
- d) cuando se finalizara.
- e) cómo se evaluarán los resultados, incluidos los métodos utilizados para verificar la mejora del desempeño energético

La Empresa Eléctrica Regional del Sur mantiene y conserva información documentada en el formato **Plan para lograr los Objetivo del SGI.**

## 6.3. Planificación de los cambios

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, cuando determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión Integrado, estos los realizar en forma planificada y documentada a través del formato **Matriz de Planificación de Cambios del SGI**, en el cual se consideran:

El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema de gestión Integrado; la disponibilidad de recursos; la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 27 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

### (6.3) Revisión energética

La Empresa Eléctrica Regional del Sur desarrolla y lleva a cabo una revisión energética la misma que cuenta con:

- El análisis del uso y el consumo de energía en función de la medición y otros datos, es decir: Se han identificado los tipos de energía que se cuenta en el Edificio matriz de la EERSSA, se ha evaluado el uso y el consumo de energía pasado y actuales.
- Sobre la base del análisis, se han identificado los Usos Significativos de Energía, para cada uno se han determinado las variables pertinentes, el desempeño energético actual.
- La identificación de las personas que realiza el trabajo bajo su control que influyen o afectan a las USE.
- Determinación y priorización de las oportunidades para mejorar el desempeño energético; estimar el uso futuro de energía y el consumo de energía.

La Empresa Eléctrica Regional del Sur revisará y actualizará la revisión energética a intervalos definidos, así como en respuesta a cambios importantes en instalaciones, equipos, sistemas o procesos de uso de energía.

Esta información documentada se lo mantiene en el **Procedimiento para la Revisión Energética y Línea Base**

### (6.4) Indicadores de desempeño energético

La Empresa Eléctrica Regional del Sur ha determinado los IDEn que:

- Son adecuados para medir y monitorear su desempeño energético; para demostrar la mejora del desempeño energético.

El método para determinar y actualizar los IDEn se documentan en el **Procedimiento para la Revisión Energética y Línea Base**, cuando se tengan datos que indiquen que las variables pertinentes afectan significativamente al desempeño energético, se consideraran dichos datos para establecer los IDEn apropiados.

### (6.5) Línea de base energética

La Empresa Eléctrica Regional del Sur ha establecido una LBE utilizando la información de la revisión energética, teniendo en cuenta un período de tiempo adecuado.

Cuando existan datos que indiquen que las variables pertinentes afectan significativamente al desempeño energético, se llevará a cabo la normalización de los valores IDEn y los LBE correspondientes.

La Empresa Eléctrica Regional del Sur revisará la LBE cuando; Los IDEn ya no reflejan el desempeño energético; han existido cambios importantes en los factores estáticos; según un método predeterminado.

La información de los LBE, los datos variables pertinentes y las modificaciones de los LBE se mantienen en el **Procedimiento para la Revisión Energética y Línea Base**.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 28 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

#### (6.6) Planificación de la recopilación de datos energéticos.

La Empresa Eléctrica Regional del Sur velará por que las características claves de sus operaciones que afecten al desempeño energético se identifiquen, midan, supervisen y analicen a intervalos planificados. Se definirá e implementará un plan de recopilación de datos energéticos adecuado a su tamaño, su complejidad, sus recursos y sus equipos de medición y seguimiento. El plan especifica los datos necesarios para controlar las características clave e indica cómo y con qué frecuencia se recopilarán y conservarán los datos.

Los datos que se recopilan se encuentran en el formato **Matriz Plan de Recopilación de datos de Energía** el mismo que contiene las variables relevantes para los USE; el consumo de energía relacionado con las USE y con la organización; criterios operativos relacionados con las USE; datos especificados en los planes de acción.

El **Matriz Plan de recopilación de datos energéticos** se revisará a intervalos definidos y se actualizará según proceda.

La Empresa Eléctrica regional del Sur se asegurará de que el equipo utilizado para la medición de las características clave proporcione datos precisos y repetibles. Se mantienen los certificados y las especificaciones técnicas de los Equipos Utilizados para la medición.

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha identificado y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implantación, mantenimiento y la mejora continua del desempeño energético y el Sistema de Gestión Integrado; tomando en cuenta las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y que se necesita de los proveedores externos. Esto se reflejará en el proceso **Gestión de Presupuesto para el Sistema Integrado De Gestión (Plan Anual de Compras)** y el formato de **Plan Anual de Compras**.

#### 7.1.2. Personas

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, determina y proporciona el personal necesario y capaz para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión Integrado, para la operación y control de sus procesos, esto se evidencia mediante el monitoreo del desempeño de sus colaboradores mediante la aplicación de Evaluaciones de Desempeño realizadas en forma anual, mediante el formato **Evaluación del Desempeño anual de la EERSSA**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 29 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

### 7.1.3. Infraestructura

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y logra la conformidad de su servicio tomando en cuenta: La infraestructura de sus edificios; equipos de cómputo incluyendo hardware y software; Transporte y tecnologías de la información y comunicación

La empresa mantiene los siguientes procesos como información documentada con el fin de cumplir con este requisito:

- **Mantenimiento preventivo de Infraestructura.**
- **Mantenimiento preventivo de Tics.**
- **Mantenimiento preventivo de vehículos**

### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR mantiene un ambiente adecuado en la combinación de factores humanos y físicos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad al momento de la prestación del servicio y los monitorea periódicamente a través de la aplicación de encuestas para conocer el Índices de Satisfacción Laboral al Personal de EERSSA, Las mismas que se lo realizan anualmente.

También se ha determinado el proceso de Gestión del ambiente necesario para la operación de los procesos que permiten cumplir con este requisito.

### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1. Generalidades

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, con el fin de asegurar la validez y la fiabilidad de los resultados proporciona los recursos necesarios al momento de realizar el seguimiento y medición del servicio prestado mediante el proceso Gestión de Calibración de Equipos de Medida. La empresa conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

#### 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

La trazabilidad de las mediciones es un requisito considerado por la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición; los equipos de medición deben:

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 30 de 79  <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

- Calibrarse o verificarse a intervalos especificados antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.
- Identificarse para determinar su estado.
- Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La EERSSA debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario, mediante el formato **Listado de equipos de medición y plan de calibración, validación. Certificados de Calibración de equipos**

#### 7.1.6. Conocimientos de la organización

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha determinado los conocimientos de la organización necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, dispuestos en la información documentada de origen interno y externo aplicable a cada uno de los procesos, para ello se tienen fuentes internas como **Procesos, procedimientos propios de la EERSSA**; así como fuentes externas como

- Conocimiento de los requisitos de los clientes.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.


Existe los procedimientos, registros e instructivos relacionados con los procesos pertinentes, incluyendo cuando es necesario los conocimientos técnicos apropiados.

La empresa mantiene información documentada a través del formato **Plan de Capacitación**

#### 7.2. Competencia

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, ha determinado las competencias requeridas para cada cargo, las cuales se registran en el formato **Determinación De Competencias del Personal de los Procesos del SGI.**

También se implementan planes de capacitación y desarrolla nuevas competencias o fortalece las ya definidas anualmente registrados en el formato **Plan de Capacitación**

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 31 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

La empresa se asegura que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia, y cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

### 7.3. Toma de conciencia

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia sobre la Política del Sistema de gestión Integrado, los objetivos de calidad, metas energéticas, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y las implicaciones de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión Integrado.

Se evidencia que a través de **Inducciones realizadas al personal en los Lunes de Seguridad Industrial** se da a conocer los temas relacionados a la Toma de conciencia, en el formato **Matriz de Acciones de Comunicación E Información por Proceso Relevante para la Gestión de la Calidad y Gestión Energética**, se evidencia que a través de infografías y charlas se evidencia el cumplimiento de la toma de conciencia al personal que está bajo el Sistema de gestión Integrado.

### 7.4. Comunicación

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, asegura la eficiente comunicación tanto interna como externa entre las distintas áreas y procesos de la organización para la difusión de la política de calidad, requerimientos de los clientes, partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión Integrado. Lo cual se refleja en formato **Matriz de Acciones de Comunicación e Información por Proceso Relevante para la Gestión de la Calidad y Gestión Energética**, donde se establece que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y quien comunica.


La Empresa Eléctrica Regional del Sur ha establecido el **Proceso Gestión de las oportunidades de mejora del SGI** mediante el cual cualquier persona que realice el trabajo bajo el control de la organización pueda hacer comentarios o sugerir mejoras al SGI y al desempeño energético, esto se evidencia en el formato. **Propuesta de Oportunidades de Mejora.**

### 7.5. Información documentada

#### 7.5.1 Generalidades:

La documentación del Sistema de Gestión Integrado de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos del sistema de gestión Integrado.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Página 32 de 79 <b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

- Un manual del sistema de Gestión Integrado.
- Los procesos y procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015 e ISO 50001:2018

### 7.5.2 Creación y actualización

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, ha estandarizado su información documentada asegurándose que la misma contenga:

- La identificación y descripción de cada uno de los procesos evidenciándose en el **P-GEPLA-SUGEP-01 Procedimiento para la Elaboración y Control de la Documentación Interna del Sistema de Gestión Integrado.**
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el Sistema de Gestión Integrado y con los requisitos de las normas de referencia.
- Toda la información documentada es revisada y aprobada para su correcta conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

- Todos los documentos del Sistema de Gestión Integrado de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR son controlados de acuerdo con el procedimiento **P-GEPLA-SUGEP-01 Procedimiento para la Elaboración y Control de la Documentación Interna del Sistema de Gestión Integrado,** en el cual se definen las actividades para:
  - Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
  - Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
  - Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
  - Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Integrado establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

El control de la información documentada del SGI estará dada en la **Lista Maestra de documentos del SGI**, los documentos de los

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 33 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

procesos transversales el control se realizará por **nombre y fecha** del documento y no se requerirá un código en específico.

La información documentada de origen externo, que EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión Integrado se identifica según sea apropiado y controlar mediante el registro **Identificación y control de información documentada externa y en el P-GEPLA-SUGEP-01 Procedimiento para elaboración y control de la documentación interna y externa del sistema de gestión integrado.**

Los procedimientos e instructivos deben ser revisados por lo menos una vez al año para garantizar que siguen cumpliendo su propósito, esta revisión debe documentarse en el encabezado y en el historial de cambios del documento.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. Planificación y control operacional

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR planifica, implementa y controla sus procesos del Sistema de Gestión Integrado documentado en el formato **Mapa de procesos**, asegurándose el cumplimiento, la provisión del servicio y la implementación de acciones, a través de la determinación de los requisitos del servicio, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento y los criterios de aceptación de las salidas de los procesos.

Los procesos deben ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada a través de los siguientes Procesos:

#### Los servicios:

- Atención a nuevos servicios
- Lecturación, cálculo y facturación
- Recaudación general
- Mantenimiento y desbroce de vegetación.
- Atención a solicitudes de expansión de redes
- Atención a solicitudes de alumbrado publico
- Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares
- Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡Laenergíasomos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 34 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

**Los servicios post-venta:**

- Atención a reclamos técnicos
- Atención de reclamos comerciales
- Gestión de quejas
- Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico
- Restitución de medidores

La empresa controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario, también se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.

La Empresa Eléctrica Regional del Sur establecer criterios para los procesos, incluida la operación y el mantenimiento efectivos de las instalaciones, equipos, sistemas y procesos de uso de energía, cuando su ausencia pueda conducir a una desviación significativa del desempeño energético, esto de evidencia en los procesos de:

- Mantenimiento preventivo de Infraestructura.
- Mantenimiento preventivo de TICs.
- Mantenimiento preventivo de vehículos

La Empresa Eléctrica Regional del Sur asegura que se controlan los Usos Significativos de Energía (USE) en el edificio Matriz y los procesos subcontratados relacionados con sus USE, esto se documenta en el Procedimiento para la Revisión Energética y Línea Base y en el formato Checklist Inspección Energética Proveedores.

A continuación, se muestra la información documentada (Tabla 3)

**Tabla 3:** Procesos relacionados con los USE y criterios

USE	Procesos relacionados con los USE y los criterios esos procesos
AC Data center	<p><b>Proceso:</b> Mantenimiento preventivo del Data center</p> <p><b>Criterio:</b> <b>Plan de mantenimiento del AC del Data center</b>, se cumple el plan de mantenimiento establecido, se registra su ejecución en un <b>registro de mantenimiento del AC de data center</b> entregado por el proveedor cada que se realiza un mantenimiento.</p> <p><b>Proceso:</b> Visitas al Data Center</p> <p><b>Criterio:</b> <b>Políticas de acceso al Data center; Registro de acceso</b></p>



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

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

VERSIÓN:00

Página 35 de 79

**CÓDIGO:**  
M-GEPLA-SUGEP -01

EQ. Del Data Center

**Proceso:** Mantenimiento de servidores

**Criterio:** Plan de mantenimiento y virtualización de servidores

**Proceso:** Mantenimiento de equipos del Data Center

**Criterio:** Plan de mantenimiento y reemplazo de equipos del Data Center

**Proceso:** Adquisiciones

**Criterio:** Cada vez que se adquieran equipos para el Data center se debe incluir en los términos de referencia requisitos de eficiencia energética para estos equipos, como certificado de eficiencia energética.

COPIA NO CONTROLADA



**Proceso:** Mantenimiento preventivo de TICs-Computadores

**Criterio:**

1. **Plan de mantenimiento preventivo de computadores** del edificio de la EERSSA, priorizado por áreas de mayor consumo energético: Call Center, SIG, SUADM, JESEGEN, Atención al cliente.

2. Actividades para controlar la eficiencia energética de los computadores que se integran a las actividades de mantenimiento normal y se controla su aplicación mediante La **lista de chequeo TICs**.

- Identificar software inútil que consume energía y desactivar o desinstalar programas inútiles
- Examinar programas que se inician automáticamente al arrancar la computadora y detectar procesos que estén utilizando un alto porcentaje de recursos, pero que no corresponden a las actividades que se están realizando por su trabajo asignado.
- Desfragmentar disco
- Limpiar cache
- Actualizar drivers
- Asegurarse que el computador tenga activado el modo ahorro de energía
- Asegurarse que el computador tenga activado el modo de hibernación después de 5 minutos de inactividad.

**Proceso:** Adquisiciones

**Criterio:** Cada vez que se adquieran computadores que van a ser utilizadas de manera continua en el edificio de la EERSSA, se debe incluir en los términos de referencia requisitos de eficiencia energética para estos equipos, como certificado de eficiencia energética.

**Proceso:** Gestión de las comunicaciones

**Criterio:** **Plan de Comunicación del SGI.** Se comunican infografías u otras comunicaciones al personal en cuanto a la importancia de crear hábitos de eficiencia energética como el apagado de los computadores al finalizar la labor diaria.

**Proceso:** Control de cumplimiento de políticas

**Criterio:** Para el personal de la EERSSA, se verifica el cumplimiento de políticas establecidas para mantener la eficiencia energética semestralmente y se registra en el documento: **Inspección energética para USE.**



POLÍTICAS

**Proceso:** Control de cumplimiento de políticas

**Criterio:** Para el personal de los proveedores que utilizan las áreas del edificio de la EERSSA, se verifica el cumplimiento de políticas establecidas para mantener la eficiencia energética semestralmente y se registra en el documento: **Lista de chequeo inspección energética proveedores.**

## 8.2. Requisitos para los productos o servicios

### 8.2.1. Comunicación con el cliente

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR proporciona a los clientes la información relativa al servicio que presta en forma clara, veraz y suficiente. Esta información se expresa mediante el **Uso de Redes Sociales, Call Center contratos, página web** de la empresa.

La atención al cliente para tratar las consultas, quejas, sugerencias o reclamos de los clientes se registra en el **formato Registro de Quejas**, así como la retroalimentación de los mismos tanto en la etapa prestación del servicio y luego de haber usado los servicios.

### 8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR a determinado y declarado su compromiso con los requisitos relacionados al servicio que presta en forma clara y precisa en su **página web- Compromiso** en los cuales se incluyen requisitos legales, y reglamentarios aplicables y los necesarios por la empresa.

Los requisitos necesarios para el servicio se documentan en el formato **Ficha de caracterización del proceso - 5.- Requisitos legales, reglamentarios del cliente y de la organización respecto del servicio**

### 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR antes de comprometerse con el cliente a entregar un servicio, revisa todos los requisitos relacionados con el mismo para establecer si puede cumplir con ello

Los requisitos establecidos por solicitudes, contratos y aceptados por el cliente y la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR en el momento de la solicitud del servicio pueden existir requisitos puntuales que son revisados, registrados y acordados con el cliente.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b>	VERSIÓN:00
	<b>¡Laenergíasomos todos!</b>	Página 38 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

*La Empresa Eléctrica Regional del Sur asegura a sus clientes y partes interesadas que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos antes de prestar el servicio de acuerdo a la siguiente información (Tabla 4).*

**COPIA NO CONTROLADA**



**Tabla 4:** Requisitos para los productos y servicios

						<b>REVISIÓN PREVIA (antes del compromiso con el cliente)</b>
<b>1. Atención a nuevos servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo de atención.</li> <li>Presentación e información al cliente del servicio solicitado.</li> <li>Amabilidad en la atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con los requisitos de instalación solicitada para los nuevos servicios que son determinados por la EERSSA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento en la ejecución del servicio en el menor tiempo de acuerdo al tiempo máximo establecido en la regulación.</li> <li>Cumplir con la documentación requerida de acuerdo con la regulación.</li> <li>Cumplimiento en la atención al cliente de acuerdo a la ley vigente</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de trabajo de Inspección.</li> <li>Formulario de inspección</li> </ul>
<b>2. Lecturación, cálculo y facturación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de factura a tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el cliente mantenga actualizados los datos y correo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de entrega de la factura menor al tiempo establecido.</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivo para ingresar al sistema SAP.</li> <li>Instructivo para planificación de lecturas.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Que la factura no tenga errores de lectura</li> </ul>	<p>electrónico para que la factura le llegue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el cliente pueda realizar la queja correspondiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de errores en la facturación menores al establecido por la regulación en un mes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivo de lecturación, cálculo y facturación.</li> <li>Instructivo para ingresar al sistema</li> <li>Registro de lecturas actuales</li> </ul>
<b>3. Recaudación General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobro Justo</li> <li>Atención amable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el cliente mantenga actualizados los datos y correo electrónico para que la factura le llegue.</li> <li>Que el cliente conozca la cuenta contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento en el cálculo de precio de cobro al usuario de acuerdo a lo establecido en la ley.</li> <li>Cumplimiento en la atención al cliente</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura de consumo de energía.</li> <li>Código único nacional o cuenta contrato (SAP)</li> <li>Forma de pago (SAP)</li> <li>Informar valor a cancelar (SAP)</li> </ul>
<b>4. Mantenimiento y desbroce de vegetación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención amable y Oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el cliente entregue una ubicación de referencia del requerimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con la planificación del desbroce de vegetación de acuerdo a la regulación vigente</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de la Solicitud.</li> <li>Verificar la pertinencia del requerimiento.</li> <li>Generar en el Ministerio del Ambiente el permiso para realizar la poda de la vegetación</li> <li>Formato permiso de trabajo.</li> <li>Reporte de Trabajo.</li> </ul>



<p><b>5. Atención a solicitudes de expansión de redes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barrios.</li> <li>• Comunidades</li> <li>• Urbanizaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación lo más pronto posible del proyecto y se mantenga información permanente.</li> <li>• Proyecto construido ágil en su totalidad y que cumpla su correcto funcionamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se entreguen documentos adulterados.</li> <li>• Que se realice una fiscalización constante del proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los interesados cumplan con toda la documentación necesaria de acuerdo a la resolución vigente</li> </ul>	<p>SI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud del cliente de expansión de redes.</li> <li>• Mapa de asignación de responsable por zonas.</li> <li>• Oficio de respuesta a la solicitud mediante Quipux.</li> <li>• Diseño del proyecto en AutoCAD.</li> <li>• Presupuesto del proyecto.</li> <li>• Priorización de paquetes de contratación</li> </ul>
<p><b>6. Atención a solicitudes de alumbrado público</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barrios.</li> <li>• Comunidades</li> <li>• Urbanizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se atienda el requerimiento lo más pronto posible</li> <li>• Que el requerimiento sea cumplido en su totalidad y cumpla su función la obra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se entreguen documentos adulterados.</li> <li>• Que se realice una fiscalización constante del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el menor o igual tiempo establecido en la regulación.</li> <li>• Cumplimiento con las especificaciones técnicas de Alumbrado Público General de acuerdo a la regulación.</li> </ul>	<p>SI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de requerimiento de alumbrado público.</li> <li>• Orden de trabajo de inspección (en Sis. Inspección).</li> <li>• Formulario de inspección (en Sis. Inspección).</li> <li>• Planos y presupuesto</li> </ul>



<b>7. Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ingeniero en libre ejercicio registrado en la EERSSA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Información clara y disponible sobre los requisitos necesarios para presentar un proyecto</li><li>Información oportuna sobre el estado del trámite</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento con el tiempo de revisión del proyecto siempre y cuando no existan observaciones de acuerdo a lo establecido en la Normativa Interna de la EERSSA</li><li>Cumplimiento de los requisitos establecidos en la Normativa Interna de la EERSSA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplir con lo establecido en las normas técnicas para el diseño de redes eléctricas urbanas y rurales de la EERSSA, será realizado por ingenieros en libre ejercicio registrados en la EERSSA.</li></ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibir el proyecto particular</li><li>Revisar proyecto.</li><li>Aprobar proyecto.</li></ul>
<b>8. Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Empresas de internet, telefonía y otras.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Información de derechos y obligaciones, claras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Formato homologado de arrendamiento de postes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento en el cobro de acuerdo a lo determinado en la ley.</li><li>Cumplimiento con los artículos establecidos en el contrato de acuerdo a la resolución vigente.</li></ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud y expediente del cliente de arrendamiento de postes.</li><li>Cronograma de inspecciones. Informe de inspección</li></ul>
<b>9. Atención a reclamos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Solución en el menor tiempo posible para resolver el</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Que se brinde con información real del evento reportado y que exista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento de la solución del reclamo técnico en el menor o igual tiempo determinado en el</li></ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"><li>Registro reclamo en el Web Call Center.</li><li>Registro de Incidente en el ADMS.</li></ul>



		reclamo técnico	identificación del usuario que reporta.	procedimiento establecido en la regulación vigente		<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de actualización de la incidencia del sistema MVM</li></ul>
<b>10. Atención de reclamos comerciales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Menor tiempo posible para recibir la atención y para resolver el reclamo</li><li>Amabilidad en la atención</li><li>Información del estado del reclamo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Que se brinde con información real del evento reportado y que exista identificación del usuario que reporta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento de la solución del reclamo comercial en el menor o igual tiempo determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente</li><li>Cumplimiento en la atención al cliente determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente</li><li>Cumplimiento en la atención al cliente determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente</li></ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"><li>Recepción del Reclamo en el SAP CRM.</li><li>Revisar si tiene una orden de reconexión generada.</li><li>Atender orden de trabajo.</li><li>Dirigir el reclamo al asistente de facturación que corresponda según MRU.</li><li>Analizar si es pertinente el reclamo.</li></ul>
<b>11. Gestión de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Amabilidad en la atención</li><li>Información de la resolución de la queja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento en la atención al cliente determinado en el proceso de atención de quejas</li></ul>	N/A		<ul style="list-style-type: none"><li>Queja del cliente en la página web. Instrucciones para discriminar queja de reclamo.</li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta oportuna y tiempo razonable para recibir y resolver el reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con el proceso de atención de quejas determinado por la EERSSA.</li> <li>Cumplir con el proceso de atención de quejas determinado por la EERSSA.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar si la queja aplica.</li> </ul>
<b>12. Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención amable y Oportuna</li> <li>Cobro Justo</li> <li>Rápida reconexión del servicio suspendido después del pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del reglamento interno para la atención de reconexión de acuerdo al reglamento interno de la EERSSA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento en la atención para los cortes y desconexiones de acuerdo a lo establecido en las leyes vigentes establecidas.</li> <li>Cumplimiento en el cobro de acuerdo a lo determinado en la ley.</li> <li>Cumplimiento en el tiempo de reconexión del servicio igual al establecido en la regulación vigente</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte órdenes de corte y retiro de medidores del Sistema SAP.</li> <li>Carta de notificación de suspensión</li> <li>Orden de trabajo por mora Adhesivo con la información correspondiente al corte de servicio</li> </ul>
<b>13. Restitución de medidores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor tiempo de atención</li> <li>Eficiencia del servicio de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con los requisitos de instalación solicitada para los nuevos servicios que son</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento en el tiempo de restitución de medidores igual al establecido en la regulación vigente</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del cliente</li> <li>Orden de trabajo.</li> <li>Realizar inspección de factibilidad de restitución del medidor</li> </ul>



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

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

VERSIÓN:00

Página 45 de 79

**CÓDIGO:**  
M-GEPLA-SUGEP -01

		<p>restitución de medidor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza del lugar de trabajo</li><li>• Información oportuna sobre lo que se va a realizar y la suspensión del servicio de energía eléctrica en sitio</li></ul>	<p>determinados por la EERSSA.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento en el porcentaje de reconexión del servicio de acuerdo a lo establecido en la regulación</li></ul>		
--	--	---	------------------------------------	---	--	--

COPIA NO CONTROLADA



#### 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Cuando se producen cambios en los requisitos, los mismos se registran y se comunican a través de ***los contratos, recepción de solicitudes***, que permite tanto la trazabilidad del servicio, como la verificación de que las personas pertinentes recibieron tal comunicación.

Esta información se evidencia mediante los ***contratos, Solicitud del cliente*** que se tiene en los servicios proporcionados por la empresa y entregados al Cliente se muestran los cambios que se podrían dar en los procesos del alcance del SGI (Tabla 5).

COPIA NO CONTROLADA



**Tabla 5** Cambios en los requisitos para los productos y servicios

N.º	PROCESOS	CAMBIOS QUE EL CLIENTE PODRÍA SOLICITAR	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN	ACCIONES
1	Atención a nuevos servicios.	Servicio sea trifásico en lugar de bifásico.	Jefe de Atención al cliente	1.- Dar a conocer los nuevos requisitos.
		No instalación del medidor	Superintendencia de Instalaciones	1. Anular la solicitud cierre técnico por que el cliente no requiere
		Modificar el punto de conexión inicial. Reubicación	Jefe de atención al cliente	1.- Solicitar una reubicación del medidor del mismo predio, 2. Realizar una inspección para verificar la factibilidad
2	Lectura, cálculo y facturación	Realiza el reclamo por lectura incorrecta.	Jefe de Facturación	1. Revisar el reclamo. 2.- Analizar si aplica el nuevo requerimiento. 3.- Ejecutar las actividades para realizar el cambio solicitado.
3	Recaudación general	Proporciona un número de cuenta contrato erróneo	Jefe de recaudación anula el pago	1.- Verificar si existe el pago a ase cuenta contrato 2.- Anular el pago en el Sistema SAP 3.- Devolver el dinero o pagar a la cuenta contrato correcta esto siempre y cuando sea el mismo día.




4	Mantenimiento y desbroce de vegetación.	Cambia la ubicación original del desbroce a otra zona o tramo del circuito.	Administrador del contrato	1.- Analizar la factibilidad del cambio. 2.- Informar a contratista. 3.- Ejecutar el desbroce
5	Atención a solicitudes de expansión de redes	Cambiar a una mayor cobertura de la red	Gerencia de Ingeniería y construcciones	1.- Analizar si es factible el cambio. 2.- Solicitar una nueva inspección.
6	Atención a solicitudes de alumbrado público	Aumentar o reducir la cantidad de puntos de alumbrado	Superintendente de alumbrado público (SUAP)	1.- Analizar si es factible el cambio. 2.- Solicitar una nueva inspección.
7	Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	Que exista un nuevo proyecto con un nuevo ingeniero en libre ejercicio registrado en la EERSSA.	Superintendente de planificación	1.- Analizar si es factible el cambio. 2.- Solicitar una nueva inspección.
8	Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.	Aumenta o reduce la cantidad de postes a arrendar	Analista de sistemas	1.- Analizar si es factible el cambio. 2.- Solicitar una nueva inspección.
9	Atención a reclamos técnicos	Cancelar la atención a un reclamo técnico	Centro de Control	1. Cancelar la atención al reclamo técnico en el sistema OMS 2. Informar a cuadrilla.
		Cambio de lugar de un reclamo técnico	Call Center y Centro de Control.	1. Analizar la factibilidad del cambio 2. Call center informa a centro de control 2. Centro de control cancela la incidencia en el sistema ADMS 3. Call center crea una nueva incidencia



10	Atención de reclamos comerciales	Que el tipo de reclamo técnico que realizo sea cambiado por otro	Jefe de Clientes	1.- Analizar el nuevo requerimiento y notificar a ver si procede.
11	Gestión de quejas	Que la queja que se emitió ya fue solucionada por otro mecanismo.	Jefe de Clientes	1.- Atención personalizada con el usuario para atender y solucionar su queja.
12	Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico	Que no se realice la reconexión debido a problemas internos en la instalación.	Asistente recaudadora	1.- Revisar si el cliente ha realizado el pago. 2.- Notificar a Contratista que no se realice la reconexión.
13	Restitución de medidores	Que la restitución del medidor no sea de monofásico a trifásico	Asistente de atención al cliente	1.- Constatar que el cliente cumple los nuevos requerimientos solicitado. 2.- Solicitar inspección. 3.- Ejecutar el nuevo servicio

COPIA NO CONTROLADA

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 50 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> M-GEPLA-SUGEP -01

### 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

#### 8.3.1. Generalidades.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de los siguientes servicios:

- Atención a solicitudes de expansión de redes
- Atención a solicitudes de alumbrado publico

#### 8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

Para determinar las etapas y controles del Diseño y Desarrollo de los dos servicios mencionados la Empresa Eléctrica Regional del Sur considera; La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo; la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo; los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios; el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La empresa cuenta con la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo, establecidos en las **Fichas de Caracterización de Diseño y Desarrollo de los servicios de Atención a solicitudes de expansión de redes y Atención a solicitudes de alumbrado público.**

#### 8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR garantiza que se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos de los servicios *Atención a solicitudes de expansión de redes y Atención a solicitudes de alumbrado público*, en el cual se incluyen: *los requisitos funcionales y de desempeño; la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; los requisitos legales y reglamentarios; normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar; las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios, esta información se documenta como parte del Proceso en las **Fichas de Caracterización de servicios***



**de Atención a solicitudes de expansión de redes y Atención a solicitudes de alumbrado público.**

**8.3.4. Controles del diseño y desarrollo.**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que: se definen los resultados a lograr; se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas; se realizan actividades de validación para asegurarse de que los servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.

Existe la información documentada de estas actividades en el formato **Fichas de Caracterización de Diseño y Desarrollo de los servicios de Atención a solicitudes de expansión de redes y Atención a solicitudes de alumbrado público.**

**8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo.**

Los documentos de salida del diseño y desarrollo de los **Servicios de Atención a solicitudes de expansión de redes y Atención a solicitudes de alumbrado público**, cumplen los requisitos de las entradas; son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de los servicios; incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación; especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Existe información documentada de esta salida como son **Planos Eléctricos, Presupuesto, especificaciones técnicas.**

**8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. Existe información documentada de los cambios del diseño y desarrollo; los resultados de las revisiones; la autorización de los cambios; las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

***“Se ha identificado que el único cambio del diseño y desarrollo que se podría dar en los en los Procesos de Solicitudes de expansión de redes y Atención a***



*solicitudes de alumbrado público, son cambio de costos en el presupuesto esto podría darse por un reajuste de precios “.*

### (8.2 Energía) Diseño.


La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha determinado que el único cambio donde existe la capacidad de diseño es:

- Cambio o ampliación de las instalaciones del Edificio Matriz de la EERSSA.
- Cambio o ampliación de las instalaciones eléctricas del Edificio Matriz de la EERSSA.

En este caso después de pasar por el proceso de **Planificación de cambios del SGI**, el proyecto debe considerar en su diseño, el cumplimiento de los requisitos normativos siguientes (Tabla 6):

**Tabla 6** Requisitos normativos

Código	Norma de eficiencia energética	Aplicabilidad
ASHRAE 90.4	Eficiencia energética en data centers	Data center del edificio de la EERSSA
NEC-HS-EE.	Norma ecuatoriana de la construcción - Eficiencia energética en edificaciones residenciales	Instalaciones eléctricas de oficinas.
NTE INEN 2506:09	Eficiencia energética en edificaciones. Requisitos	Construcción del edificio de la EERSSA o ampliaciones
NTE INEN 1152	Iluminación natural de edificios. Requisitos	Construcción del edificio de la EERSSA o ampliaciones
NTE INEN 1126	Ventilación natural de edificios. Requisitos	Construcción del edificio de la EERSSA o ampliaciones
UNE-EN-ISO 25745-2:2015	Eficiencia energética de los ascensores	No aplica al momento (2025). Revisar aplicabilidad si se planifica instalar ascensores en el edificio.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 53 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>M-GEPLA-SUGEP -01</b>

Se debe incluir como requisitos específicos, el proyecto y se debe controlar el cumplimiento de estos en las fiscalizaciones de obra.

Cada vez que se planifique realizar alguna ampliación o modificación arquitectónica del edificio se deberá:

- Elaborar los planos eléctricos de estas ampliaciones en coordinación y compatibilidad con los planos arquitectónicos y características físicas de la ampliación a realizar en el edificio.

#### **8.4. Control de los servicios suministrados externamente**

##### **8.4.1. Generalidades**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR se asegura que los procesos, productos y servicios que estén destinados a incorporarse dentro del servicio declarado en el alcance del SGI deben estar controlados y conformes a los requisitos, la organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios cuando:

- a) El servicio de los proveedores externos está destinado a incorporarse dentro de los servicios de la organización.
- b) Los servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR.
- c) Un proceso o parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento y la reevaluación a los proveedores externos mediante los procesos establecidos por El Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), entidad rectora del Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP), responsable de desarrollar y administrar el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCE).

La empresa documenta mediante el formato **Evaluación del desempeño de los proveedores.**

##### **8.4.2. Tipo y alcance del control**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización al entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La empresa se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión Integrado, define los



controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes.

Se evidencia el Uso de **TDR (Términos de Referencia)** donde se explica los requerimientos, alcance y control de lo solicitado por la empresa hacia los proveedores que se encuentren calificados en el SERCOP.

#### **8.4.3. Información para los proveedores**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, comunica a sus proveedores externos sus requisitos para el servicio a proporcionar, las interacciones del proveedor externo con la empresa, el control y seguimiento del desempeño a aplicar por parte de la empresa y las actividades de validación que la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR pretenda llevar a cabo con el proveedor externo, a través del formato **TDR Termino de referencia, Contratos. Información descrita en el proceso de Adquisiciones.**

#### **(8.5) Adquisiciones.**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha establecido los criterios para evaluar el desempeño energético a lo largo de la vida útil prevista, al adquirir energía utilizando productos, equipos y servicios que se espera que tengan un impacto significativo en el desempeño energético de la EERSSA.

Al adquirir productos, equipos y servicios que tengan o puedan tener un impacto en las USE, la organización informará a los proveedores de que el desempeño energético es uno de los criterios de evaluación para la adquisición esto se evidencia en el formato **Checklist Inspección Energética Proveedores.**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR ha definido y comunica mediante las especificaciones técnicas, Términos de referencia para garantizar el desempeño energético de los equipos y servicios adquiridos se cuenta con el formato **Matriz de Requisitos Energéticos Para Bienes Y Servicios.**

#### **8.5. Producción y provisión del servicio**

##### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR presta los servicios determinados en el Alcance del SGI bajo condiciones controladas las mismas que incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios, los resultados a alcanzar.
- La disponibilidad de información y los recursos que permita el seguimiento y medición.



- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

El control de la prestación del servicio se realiza mediante los formatos;

- **Ficha de caracterización del proceso.**
- **Determinación De Competencias del Personal de los Procesos del SGI.**
- **P-GEFI-BODEGA-01 Procedimiento de recepción de bienes y materiales.**
- **Listado de equipos de medición y plan de calibración, validación.**
- **Registro de acciones cuando ocurre una “no conformidad”.**
- **Acta entrega recepción provisional y definitiva.**

En la siguiente tabla se muestra la información documentada para el cumplimiento de este requisito (Tabla 7).

**Tabla 7** Control de la producción y de la provisión del servicio


Procesos	Responsable	Como	Registros
Atención a nuevos servicios	Asistente de Instalaciones	Controlar que la instalación se realice de acuerdo a las guías establecidas.	Documento de Inspección (Guía de instalación). Instructivo de instalación.
Lectura, cálculo y facturación	Administrador del Contrato	Asegura que se cumpla el tema contractual al contratista de lectura.	Planificación del Proyecto. Informe de cumplimiento del contrato



Recaudación general	Jefe de Recaudación	Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de actividades del oficinista recaudador.	N/A
Mantenimiento y desbroce de vegetación.	Administrador del Contrato	Asegura que se cumpla el tema contractual al contratista de ejecución de mantenimiento y desbroce de vegetación	Planificación del Proyecto. Informe de cumplimiento del contrato
Atención a solicitudes de expansión de redes	Administrador del Contrato	Asegura que se cumpla el tema contractual al contratista de ejecución de obra.	Planificación del Proyecto. Informe de cumplimiento del contrato
Atención a solicitudes de alumbrado publico	Administrador del Contrato	Asegura que se cumpla el tema contractual al contratista.	Planificación del Proyecto. Informe de cumplimiento del contrato.
Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	Superintendente de Planificación	Asegurar que se cumplen los requisitos para el proyecto eléctrico particular antes de ser aprobado	Proyecto aprobado publicado en la oficina virtual.

### 8.5.2. Identificación y trazabilidad

Los servicios realizados por la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR se encuentran perfectamente identificados para asegurar la conformidad del servicio, la empresa identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio y controla la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 57 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>M-GEPLA-SUGEP -01</b>

La identificación y trazabilidad se registran mediante los formatos:

- **Informes de recepción de bienes y materiales.**
- **Ordenes de trabajo.**
- **Informes técnicos.**
- **Planos.**

La información documentada que se cuenta para evidenciar el punto de norma se determina en la siguiente tabla (Tabla 8).

**Tabla 8:** Trazabilidad de los procesos

N.º	Procesos	Trazabilidad	Medio
1	Atención a nuevos servicios.	Numero de cedula/ Cuenta contrato / N° Orden de solicitud	SAP
2	Lectura, cálculo y facturación.	Cuenta contrato	SAP
3	Recaudación general.	Cuenta contrato / Número de cédula/código único.	SAP
4	Mantenimiento y desbroce de vegetación.	Nombre y número de solicitud o requerimiento	Sistema Quipux
5	Atención a solicitudes de expansión de redes	Nombre del proyecto	Registros del proyecto.
6	Atención a solicitudes de alumbrado publico	Solicitud del petionario	Sistema Quipux
7	Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	Nombre del proyecto	Registros del proyecto.
8	Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.	Ruc del cliente/ número de contrato	Sistema de registro de cable operadores-EERSSA
9	Atención a reclamos técnicos	Número de incidencia	ADMS
10	Atención de reclamos comerciales	Número de cuenta contrato	SAP
11	Gestión de quejas	Número de queja/Nombre/Fecha	Registro de quejas /página web de la EERSSA
12	Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de	Orden de corte /Orden de reconexión/cuenta contrato	SAP/sistema externo



	medidores de servicio eléctrico		
13	Restitución de medidores	Cuenta contrato	SAP

### 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La EERSSA, cuida la propiedad perteneciente a sus clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la empresa o esté siendo utilizado por la misma.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la empresa establece en cada contrato debiendo incluir el requisito de la norma ISO 9001-2015 de informar al proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

Toda información proporcionada por el cliente que sirve como insumo para la implementación del servicio, es identificado como propiedad del cliente, a través del *Instructivo para el cuidado de la propiedad del cliente y del proveedor, durante la provisión del servicio.*

### 8.5.4. Preservación

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR mantiene la preservación de las salidas durante prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos esto se documenta en el *Procedimiento de almacenamiento y preservación de bienes y materiales P-GEFI-BODEGA-02.*

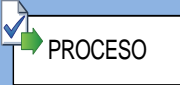


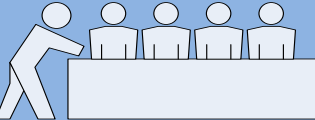

### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR a determinado como actividades posteriores a la entrega acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones la retroalimentación de los clientes mediante la aplicación de (Tabla 9):

- *Encuestas de satisfacción.*
- *Atención a reclamos técnicos*
- *Atención de reclamos comerciales*
- *Gestión de quejas*
- *Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico*
- *Restitución de medidores*



**Tabla 9** Actividades posteriores a la entrega

 PROCESO		 R. CLIENTE	 R. EERSSA	 R.LEGAL	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	SITUACIONES NO DESEADAS ASOCIADAS AL SERVICIO.
1. Atención a reclamos técnicos	<ul style="list-style-type: none"><li>Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Solución en el menor tiempo posible para resolver el reclamo técnico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Que se brinde con información real del evento reportado y que exista identificación del usuario que reporta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento de la solución del reclamo técnico en el menor o igual tiempo determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Verificación de actividades pendientes por reclamo (ver flujo).</li><li>Medición mensual del indicador Tiempo promedio en la resolución de reclamos técnicos</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Reacción iracunda ante un reclamo fuerte por parte del cliente. Se debe seguir las instrucciones de Atención al cliente.</li></ol>
2. Atención de reclamos	<ul style="list-style-type: none"><li>Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Menor tiempo posible para recibir la atención y para</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Que se brinde con información real del evento reportado y que exista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento de la solución del reclamo comercial en el menor o igual tiempo</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Verificación de la información de ejecución de la OT y Cerrar</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Reacción iracunda ante un reclamo fuerte por parte del</li></ol>



comerciales		resolver el reclamo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en la atención</li> <li>• Información del estado del reclamo</li> </ul>	identificación del usuario que reporta.	determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en la atención al cliente determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente</li> <li>• Cumplimiento en la atención al cliente determinado en el procedimiento establecido en la regulación vigente</li> </ul>	reclamo como: "ATENDIDO" para reclamos de corte. <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verificación de la información de ejecución de la OT y Cerrar reclamo como: "CERRADO" para reclamos de facturación.</li> <li>3. Medición mensual del indicador Tiempo promedio en la resolución de reclamos comerciales</li> </ol>	cliente. Se debe seguir las instrucciones de Atención al cliente.
3. Gestión de quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidor o usuario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en la atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en la atención al cliente determinado en el</li> </ul>	N/A	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso de un reclamo como queja. Seguir el instructivo para</li> </ol>



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Información de la resolución de la queja</li><li>• Respuesta oportuna y tiempo razonable para recibir y resolver el reclamo</li></ul>	<p>proceso de atención de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con el proceso de atención de quejas determinado por la EERSSA.</li><li>• Cumplir con el proceso de atención de quejas determinado por la EERSSA.</li></ul>			discriminar quejas de reclamos.
4. Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención amable y Oportuna</li><li>• Cobro Justo</li><li>• Rápida reconexión del servicio suspendido después del pago</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento del reglamento interno para la atención de reconexión de acuerdo al reglamento interno de la EERSSA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento en la atención para los cortes y retiros de acuerdo a lo establecido en las leyes vigentes establecidas.</li><li>• Cumplimiento en el cobro de acuerdo a lo determinado en la ley.</li><li>• Cumplimiento en el tiempo de reconexión del servicio igual al establecido en la regulación vigente</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingresar al sistema comercial la información de la reconexión para demostrar el cumplimiento de su gestión.</li><li>2. Medición mensual del Porcentaje de reconexión del servicio eléctrico urbano.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.</li></ol>



					3. Medición mensual del Porcentaje de reconexión del servicio eléctrico rural.	
5. Restitución de medidores	<ul style="list-style-type: none"><li>Consumidor o usuario final</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Menor tiempo de atención</li><li>Eficiencia del servicio de restitución de medidor</li><li>Limpieza del lugar de trabajo</li><li>Información oportuna sobre lo que se va a realizar y la suspensión del servicio de energía eléctrica en sitio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplir con los requisitos de instalación solicitada para los nuevos servicios que son determinados por la EERSSA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento en el tiempo de restitución de medidores igual al establecido en la regulación vigente</li><li>Cumplimiento en el porcentaje de reconexión del servicio de acuerdo a lo establecido en la regulación</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Control de calidad del 10% de las instalaciones realizadas al mes.</li><li>Medición mensual del Cumplimiento del indicador de cantidad de ordenes de trabajo que se cumplen en un tiempo menor al tiempo máximo establecido.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Errores en la instalación del medidor. Se debe seguir las instrucciones de instalación de un medidor.</li></ol>



#### **8.5.6. Control de cambios**

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión mediante el siguiente esquema (Tabla 10):

**COPIA NO CONTROLADA**



**Tabla 10:** Control de cambios

N.º	Procesos	Que cambios Internos puede realizar la empresa durante la operación	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN	RESULTADO DE LA REVISIÓN	ACCIONES
1	Atención a nuevos servicios.	1.- Que el proveedor no pueda realizar el trabajo temporalmente.	1.- Administrador del contrato	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- El proveedor debe comunicar al administrador del contrato, por qué y el tiempo que no podrá realizar el trabajo. 2.- Comunicar al supervisor de instalaciones sobre la novedad y poder tomar soluciones alternativas. 3.- Priorizar las solicitudes que se van atender con el personal propio de la EERSSA.
		2.- Indisponibilidad del SAP	1.- Jefe de Clientes 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		3.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.



2	Lectura, cálculo y facturación	1.- Que el proveedor no pueda realizar el trabajo temporalmente.	1.- Administrador del contrato	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- El proveedor debe comunicar al administrador del contrato, por qué y el tiempo 2.- Comunicar al supervisor de instalaciones sobre la novedad y poder tomar soluciones alternativas. 3.- Priorizar las solicitudes que se van atender con el personal de la EERSSA.
		2.- Indisponibilidad del SAP	1.- Jefe de facturación 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		3.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
3	Recaudación general	1.- Indisponibilidad del SAP	1.- Gerente comercial 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.



4	Mantenimiento y desbroce de vegetación.	1.- Que el proveedor no pueda realizar el trabajo temporalmente.	1.- Administrador del contrato	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- El proveedor debe comunicar al administrador del contrato, por qué y el tiempo 2.- Comunicar al supervisor de instalaciones sobre la novedad y poder tomar soluciones alternativas. 3.- Priorizar las solicitudes que se van atender con el personal de la EERSSA.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
5	Atención a solicitudes de expansión de redes	1.- Que el proveedor no pueda realizar el trabajo temporalmente.	1.- Administrador del contrato	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- El proveedor debe comunicar al administrador del contrato, por qué y el tiempo 2.- Comunicar al supervisor de instalaciones sobre la novedad y poder tomar soluciones alternativas. 3.- Priorizar las solicitudes que se van atender con el personal de la EERSSA.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.




6	Atención a solicitudes de alumbrado publico	1.- Que el proveedor no pueda realizar el trabajo temporalmente.	1.- Administrador del contrato	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- El proveedor debe comunicar al administrador del contrato, por qué y el tiempo 2.- Comunicar al supervisor de instalaciones sobre la novedad y poder tomar soluciones alternativas. 3.- Priorizar las solicitudes que se van atender con el personal de la EERSSA.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
7	Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	1.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
8	Atención a solicitudes de arrendamiento de postes.	1.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.



9	Atención a reclamos técnicos	1.- Indisponibilidad del SAP	1.- Gerente comercial 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
10	Atención de reclamos comerciales	1.- Indisponibilidad del SAP	1.- Gerente comercial 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
11	Gestión de quejas	1.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.



12	Cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores de servicio eléctrico	1.- Que el proveedor no pueda realizar el trabajo temporalmente.	1.- Administrador del contrato	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- El proveedor debe comunicar al administrador del contrato, por qué y el tiempo 2.- Comunicar al supervisor de instalaciones sobre la novedad y poder tomar soluciones alternativas. 3.- Priorizar las solicitudes que se van atender con el personal de la EERSSA.
		2.- Indisponibilidad del SAP	1.- Gerente comercial 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		3.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.
13	Restitución de medidores	1.- Indisponibilidad del SAP	1.- Gerente comercial 2.- Superintendente de Sistemas.	1. Determinar plazos y coordina acciones con otras áreas de la empresa.	1.- Comunicar al Cliente la indisponibilidad y el tiempo del mismo. 2.- Sistemas de información deberá coordinar el restablecimiento de la indisponibilidad.
		2.- Ausencia de un funcionario	1.- Jefe Inmediato. 2.- Superintendente Administrativo (en casos de larga ausencia)	1.- Determinación de plazos de ausencia. 2.- Determinar responsabilidades	1.- Comunicar al jefe inmediato. 2.- Reasignar responsabilidades a otro funcionario. 3.- Realizar inducción al funcionario que asumirá las funciones temporalmente.

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 70 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>M-GEPLA-SUGEP -01</b>

### 8.6. Liberación del servicio

La liberación del servicio al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por el responsable pertinente y cuando sea aplicable por el cliente. La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR realiza la liberación del servicio mediante la **Fiscalización**, y los propios determinados por la empresa los cuales son los responsables de la cumplir con la conformidad y los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

A continuación, se muestra la liberación del servicio en los procesos del alcance determinado (Tabla 11)

**Tabla 11:** Liberación del servicio

Procesos	Liberación	Registro
Atención a nuevos servicios	Proceso Control de calidad en instalaciones	Lista de chequeo de la calidad de instalación del medidor.
Lectura, cálculo y facturación	Revisar que la lectura de cada medidor con su respectiva foto se encuentre disponible y correcta en el sistema	Sistema SISECUADOR
Recaudación general	Realizar el cierre de caja	Sistema SAP
Mantenimiento y desbroce de vegetación.	Verificar el cumplimiento de actividades de desbroce de vegetación	Informe fotográfico y de actividades mensuales del contratista
Atención a solicitudes de expansión de redes	Fiscalización	Acta entrega recepción Provisional y definitiva
Atención a solicitudes de alumbrado público	Fiscalización	Acta entrega recepción Provisional y definitiva
Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	Verificación de cumplimiento de criterios	Proyecto aprobado

Esta información documentada está en los Flujos de cada uno de los procesos.



### 8.7. Control de las salidas no conformes

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, verifica que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, la empresa toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del servicio.

Las salidas no conformes sólo pueden ser identificadas durante o después de la provisión del mismo. Para ello, se supervisan y fiscalizan los servicios como se expresó en la Provisión y producción del servicio y actividades posteriores a la entrega. Cuando en la empresa existan salidas no conformes se las trata de la siguiente manera:


- a) Corrección
- b) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

La EERSSA documenta la información que describe la no conformidad, acciones tomadas, concesiones obtenidas, mediante el formato de **Registro de acciones cuando ocurre una "no conformidad"**.

A continuación, se muestra el control de las salidas no conformes en cada uno de los procesos que parte del alcance determinado en el SGI (Tabla 12).

**Tabla 12:** Control de las salidas no conformes

Procesos	Control de producto no conforme	Registro
Atención a nuevos servicios	Corrección y Re verificación	Lista de chequeo de la calidad de instalación del medidor
Lectura, cálculo y facturación	Corrección	Sistema SISECUADOR
Recaudación general	Corrección	Sistema SAP
Mantenimiento y desbroce de vegetación.	Corrección	Informe fotográfico y de actividades mensuales del contratista
Atención a solicitudes de expansión de redes	Corrección y Re verificación	Acta entrega recepción Provisional y definitiva
Atención a solicitudes de alumbrado publico	Corrección y Re verificación	Acta entrega recepción Provisional y definitiva
Atención a solicitudes de aprobación de proyectos eléctricos particulares	Corrección y Re verificación	Proyecto aprobado

	<b>EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. - EERSSA</b> <b>¡La energía somos todos!</b>	VERSIÓN:00
		Página 72 de 79
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>M-GEPLA-SUGEP -01</b>

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (Tabla 13)

#### 9.1.1 Generalidades

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, mediante métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos; cuando se deben llevar a cabo y cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición, mediante la siguiente información:

**Proceso de evaluación y análisis del sistema de gestión integrado y de energía.**

**Proceso de Seguimiento de los planes de acción.**

**Formato Plan para lograr el objetivo del SGI.**

**Formato de Revisión energética.**

- La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR investiga y responde a desviaciones significativas en el desempeño energético. La organización conservará información documentada sobre los resultados de la investigación y la respuesta, se documenta en el
  - **Proceso de investigaciones de desviaciones significativas**
  - **Registro de desviaciones significativas**
  - **Bitácora de lecciones aprendidas.**

**Tabla 13: Seguimiento o medición**

<b>Actividades que necesitan seguimiento o medición</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Medición</b>
Cuestiones internas y externas que pueden afectar a la eficacia del SGI	x	
Necesidades y expectativas de las partes interesadas que pueden afectar a la eficacia del SGI	x	
Riesgos para la eficacia, mejora del SGI	x	
Actividades para abordar los riesgos del sistema de gestión integrado	x	
Objetivos del SGI		x
Actividades para alcanzar los objetivos de calidad y objetivos energéticos	x	
Actividades del plan de capacitación	x	



Cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos relacionados con la eficiencia energética.	x	
Satisfacción del cliente	x	
Acciones para mantener el ambiente necesario para los procesos	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Instalación de medidores - Restitución de medidores	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Instalación de medidores - Restitución de medidores	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Ampliación de redes eléctricas de Alumbrado público	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Facturación	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Recaudación general	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Desbroce de vegetación	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Aprobación de Proyectos particulares	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Alquiler de postes	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Cortes	x	
Cumplimiento de requisitos del servicio: Reclamos técnicos y comerciales	x	
Competencias del personal del SGI	x	
Comunicaciones planificadas, internas y externas del SGI	x	
Desempeño de proveedores críticos	x	
Eficacia de las acciones para abordar los riesgos	x	
Ejecución del presupuesto para implementación, mantenimiento y mejora del SGI	x	
Quejas	x	
Ejecución de Correcciones o Acciones correctivas, para no conformidades	x	
Desempeño del sistema de gestión integrado	x	
Mejoras a la eficacia, adecuación y conveniencia del SGI Mejoras a los servicios dentro del alcance del SGI Mejoras al desempeño energético	x	
Acciones y compromisos de la Revisión por la Dirección	x	
Consumo de energía eléctrica, general del edificio de la EERSSA		x
Consumo de energía eléctrica, del generador eléctrico		x



Consumo de energía eléctrica, de los cargadores para vehículos eléctricos		x
Consumo de energía eléctrica, por circuitos del edificio de la EERSSA		x
Calidad de energía eléctrica, general del edificio de la EERSSA		x
Servicio: Proyectos de Alumbrado publico		x
Servicio: Atención a reclamos comerciales - reclamos por fallos en el medidor de energía		x
Acciones para cumplir los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos relacionados a la eficiencia energética.	x	
Calibración de equipos de medida	x	
Conformidad del SGI	x	
Acciones para resolver desviaciones significativas	x	
Medición de IDEn		x
Cumplimiento de políticas, directrices internas EEn	x	
Seguimiento a plan de mantenimiento preventivo de TICS	x	
Seguimiento a plan de mantenimiento preventivo de Aire acondicionado de la data center	x	
Seguimiento a plan de mantenimiento preventivo de vehículos	x	

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR, realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas. Para ello, hay actividades como las comunicaciones espontáneas de los clientes, recibidas por cualquier medio vía telefónica, mail, quejas o por felicitaciones, así como la información que aporta el personal que tiene contacto directo con los clientes.

La empresa realiza encuestas anuales para Conocer el Índice de satisfacción de los consumidores, a más los procesos del alcance también realizan encuestas de satisfacción anuales mediante el formato de Encuesta de Satisfacción al Cliente con el fin de evaluar la satisfacción del cliente por el servicio prestado de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR determina, recopila y analiza los datos generados en el Sistema de Gestión Integrado, y que surgen por el seguimiento y medición.



Los resultados del análisis de EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR deben utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad del servicio.
- b) El grado de satisfacción del cliente.
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos.
- f) El desempeño de proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión Integrado.

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR utiliza para evidenciar los formatos:

- Encuestas de Satisfacción del cliente.
- Tablero de objetivos e indicadores del SGI
- Plan para lograr los objetivos.
- Planes de acción – Seguimiento.
- Riesgos de contexto.
- Propuesta de oportunidades de mejora

#### 9.1.4 Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR evalúa anualmente o cuando se lo requiera el cumplimiento de los requisitos legales y de otro tipo relacionados con su eficiencia energética, el uso de energía, el consumo de energía y el SGE. Esta información documentada se evidencia en el

- *Procedimiento para evaluar el cumplimiento de requisitos legales y otros.*
- *Registro Verificación de requisitos reglamentarios.*
- *Plan de acciones para cumplimiento de requisitos reglamentarios.*

donde se describen los resultados de la evaluación del cumplimiento y las medidas adoptadas

#### 9.2 Auditoría interna

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR lleva a cabo auditorías internas con intervalos planificados para proporcionar información acerca del Sistema de Gestión



Integrado, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001:2015, ISO 50001:2018.

La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluye la frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de la planificación y la elaboración de informes los cuales deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas. La información se describe:

- **Proceso de Auditoría Interna del SGI**
- **Programa de Auditoría Interna y Externa del SGI**
- **Lista de Auditores Calificados**
- **Plan de Auditoría Interna SGI**
- **Lista de verificación de Auditoría Interna**
- **Informe de Auditoría Interna**

### **9.3 Revisión por la dirección**

El presidente Ejecutivo de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR revisa el Sistema de Gestión Integrado de la organización a intervalos planificados, con el fin de asegurarse eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

#### **9.3.1 Entradas de la revisión por la dirección**

La Presidencia Ejecutiva, El Comité de calidad, energía y los responsables de los procesos revisa anualmente el Sistema de Gestión Integrado para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR. Son elementos de entrada para esta revisión:

- a) El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Presidencia Ejecutiva.
- b) Los cambios en el contexto interno o externo
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión Integrado incluidas tendencias relativas a:
  1. La satisfacción del cliente, la retroalimentación de las partes interesadas
  2. El cumplimiento de los objetivos del SGI y metas energéticas
  3. El desempeño de los procesos, la conformidad del servicio
  4. Las no conformidades y acciones correctivas surgidas
  5. Los resultados del seguimiento y medición
  6. Los resultados de las auditorías
  7. El desempeño de los proveedores externos
- d) Adecuación de recursos



- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- f) Oportunidades de mejora

Los principales insumos para tomar estas decisiones provienen de los informes de Auditoría Interna, la retroalimentación del cliente encuestas, acciones correctivas y de mejora, el análisis de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos del SGI y metas energéticas planteados por la Dirección y la evaluación de las acciones definidas en revisiones anteriores, registradas en el formato de **Acta de Revisión**

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- La mejora del Sistema de Gestión Integrado y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de asignación de recursos.

### 9.3.2 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR incluyen decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, el desempeño energético, la política energética, los IDEn o LBE, los Objetivos del SGI los planes de acción para alcanzar los objetivos cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión Integrado y las necesidades de recursos, registradas en el formato de **Acta de Revisión**

## 10. MEJORA

### 10.1 Generalidades

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Los servicios determinados en el Alcance cumplen con los requisitos actuales, con las necesidades y expectativas futuras, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR mejora el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, cuando ocurre una “no conformidad”, incluidas las quejas la empresa registra en el formato **Registro de Quejas** donde se describe la



no conformidad y en el formato de Registro de acciones cuando ocurre una “no conformidad” las acciones que se toman para corregir las no conformidades y hacer frente a las consecuencias.

El responsable de calidad examina las no conformidades y determina la necesidad de realizar cambios a los riesgos y oportunidades determinados, o recomendar a la Dirección cambios en el Sistema de Gestión Integrado mediante el Proceso de Acciones Correctivas y Mejora.

### 10.3 Mejora

La EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR mejora continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado; la empresa considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua y registrarlas en el formato de Propuesta de oportunidades de mejora

La empresa tiene como compromiso de la mejora continua a partir de las herramientas del Sistema de Gestión Integrado como la Política y los Objetivos del SGI, los resultados de las Auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la Dirección.

## 11. VIGENCIA

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



## 12. CONTROL DE REGISTROS

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

## 13. DISTRIBUCIÓN

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original + Resolución de aprobación	SUGEP	