



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

VERSIÓN: 00

Página 1 de 10

PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y
DESCONEXIONES

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02



PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y DESCONEXIONES

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR	APROBADO POR
CISQ S.A.	JEREC	GECOM	PREJEC
Fecha: 13/08/2025	Fecha:13/08/2025	Fecha: 13/08/2025	Fecha: 13/08/2025
Registrado por: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO -SGI EERSSA Fecha: 13/08/2025		Firma:	



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

VERSIÓN: 00

Página 2 de 10

PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y
DESCONEXIONES

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

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


COPIA NO CONTROLADA



CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. ASPECTOS GENERALES	4
3.1. Acrónimos	4
3.2. Definiciones.....	4
3.3 Área y responsabilidad.....	5
3.4 Documentos de referencia.....	6
4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	6
5. VIGENCIA	9
6. CONTROL DE LOS REGISTROS.....	9
7. DISTRIBUCIÓN	10
8. ANEXOS:	10

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA ¡La energía somos todos!	VERSIÓN: 00
	PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y DESCONEXIONES	Página 4 de 10 CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

1. PROPÓSITO

Ejecutar actividades de cortes, reconexiones y desconexiones definitivas de medidores en sectores urbanos y rurales, con el fin de recuperar valores pendientes de pago por consumo del servicio de energía eléctrica.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la generación de reportes de órdenes de cortes, reconexiones y desconexiones definitiva de medidores al siguiente día de la fecha máxima de pago. Incluye la ejecución de dichas órdenes y culmina con la reconexión del servicio una vez cancelada la deuda, o con la desconexión definitiva tras 90 días de impago.

Este procedimiento pertenece al Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015 e ISO 50001:2018

3. ASPECTOS GENERALES

3.1. Acrónimos

ARCONE: Agencia de Regulación y Control de Electricidad


EERSSA: Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.

SAP: Sistemas, Aplicaciones y Productos.

SERCOP: Servicio Nacional de Contratación Pública

3.2. Definiciones

- **Acometida**: Es un conjunto de conductores y equipos utilizados para suministrar la energía eléctrica, desde el sistema de distribución a los diferentes niveles de voltaje hasta las instalaciones del consumidor.
- **Cartera vencida**: deudas o cuentas por cobrar que no se pagan a tiempo por parte de los clientes.
- **Contratista**: Es la persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, o asociación de estas, contratada por la EERSSA para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría.
- **Corte**: desconexión de la acometida/pozo o borneras del medidor
- **Lectura**: registro tomado de manera visual o estimado basado en el historial del consumo.
- **Lecturas o medición**: Acción mediante la cual se obtiene el registro del consumo de energía eléctrica y otros parámetros eléctricos relacionados, desde el equipo de medición del consumidor.
- **Medidor**: equipo electromecánico o electrónico que registra el consumo de energía y otros parámetros eléctricos.

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA ¡La energía somos todos!	VERSIÓN: 00
	PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y DESCONEXIONES	Página 5 de 10 CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

- **Reconexión:** conexión de la acometida, pozo o borneras del medidor de servicio eléctrico.
- **Retiro:** desconexión definitiva del medidor de Servicio Eléctrico.
- **Servicio eléctrico:** servicio público de energía eléctrica que suministra el distribuidor a los consumidores, desde sus redes de distribución de baja, media y alto voltaje, amparado en el contrato de suministro.
- **SISECUADOR:** Sistema (toma y carga de fotos de lecturas)
- **TOMA DE LECTURAS:** Actividad para registrar lecturas y/o novedades de equipos de medición
- **Zona:** área de trabajo en función de lo determinado por el INEC y de acuerdo con los registros del sistema comercial de la EERSSA.

3.3 Área y responsabilidad

Funcionario	Función
Asistente de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> • Generar el reporte de órdenes de corte de servicio al siguiente día de la fecha máxima de pago. • Generar una carta de notificación de corte del servicio eléctrico, para notificar físicamente o mediante correo electrónico o mensaje de texto a los clientes. • Si el cliente no cancela generar orden de trabajo de corte por mora. • Emitir Orden de trabajo de reconexión del servicio eléctrico. • Posterior a 90 días, generar una orden de trabajo para desconexión definitiva. • Liquidar en el sistema SAP el servicio del cliente por desconexión definitiva.
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el pago.
Contratista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir Orden de trabajo de corte por mora. • Verificar si el cliente no efectuó el pago. • Si el cliente no efectúa el pago el contratista ejecuta la orden de trabajo de corte por mora en campo (Desconexión del servicio). • Ejecutar el corte del servicio en el medidor o en la acometida y colocar adhesivo de corte. • Tomar la fotografía de la desconexión del medidor o en la Acometida. • Ingresar al sistema comercial la información de la desconexión para demostrar la gestión. • Recibir orden de trabajo de reconexión y ejecutar en campo. • Notificar al cliente que se realizara la reconexión del servicio.



- Ejecutar la reconexión del servicio en el medidor o en la acometida.
- Tomar la fotografía de la reconexión del medidor o en la Acometida.
- Ingresar al sistema comercial la información de la reconexión para demostrar el cumplimiento de su gestión.
- Recibir orden de trabajo desconexión definitiva y ejecutar en campo.
- Notificar al cliente que se realizara la desconexión definitiva del servicio.
- Ejecutar la desconexión definitiva del servicio en el medidor o en la acometida y colocar adhesivo de desconexión definitiva.
- Registrar la información de los materiales retirados.
- Elaborar el parte de pérdidas no técnicas.
- Subir el parte de pérdidas no técnicas, materiales retirados al sistema externo para evidenciar la gestión del proveedor.

3.4 Documentos de referencia

- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica. Título I Art. 4 y 5; Cap. V Art. 71 y 72.
- Ley orgánica de defensa del consumidor. –Capítulo II Art. 4 y 5.
- Regulación ARCONEL 01/17 Capítulo 2 Art. 4 y Art. 5
- Reglamento interno de la EERSSA

4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

El procedimiento para “Corte, reconexión y desconexión” contempla las siguientes actividades:

1. El Asistente de recaudación genera reporte de órdenes de corte de servicio al siguiente día de la fecha máxima de pago y emite carta de notificación que puede ser física, por correo electrónico o mensaje de texto.
2. Si el cliente paga, continúa el procedimiento de recaudación general
3. Si el cliente no paga, se genera una orden de trabajo de corte por mora.
4. El contratista recibe la orden de trabajo de corte por mora (desconexión del servicio), verifica si el cliente efectuó el pago, si el cliente no paga, el contratista ejecuta la orden de trabajo de corte por mora en el medidor o acometida y coloca el adhesivo de corte, toma las fotografías de la desconexión e ingresa al sistema comercial la información para demostrar la gestión; Si el cliente efectúa el pago, el proceso continúa hacia la reconexión en donde se ingresa al sistema comercial la información de la reconexión para demostrar el cumplimiento de su gestión. Si después de la desconexión el cliente efectúa el pago el asistente de recaudación emite orden de trabajo de reconexión, sino efectuar el pago en un plazo máximo de 90 días se genera una orden de trabajo para desconexión definitiva.



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

VERSIÓN: 00

Página 7 de 10

**PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y
DESCONEXIONES**

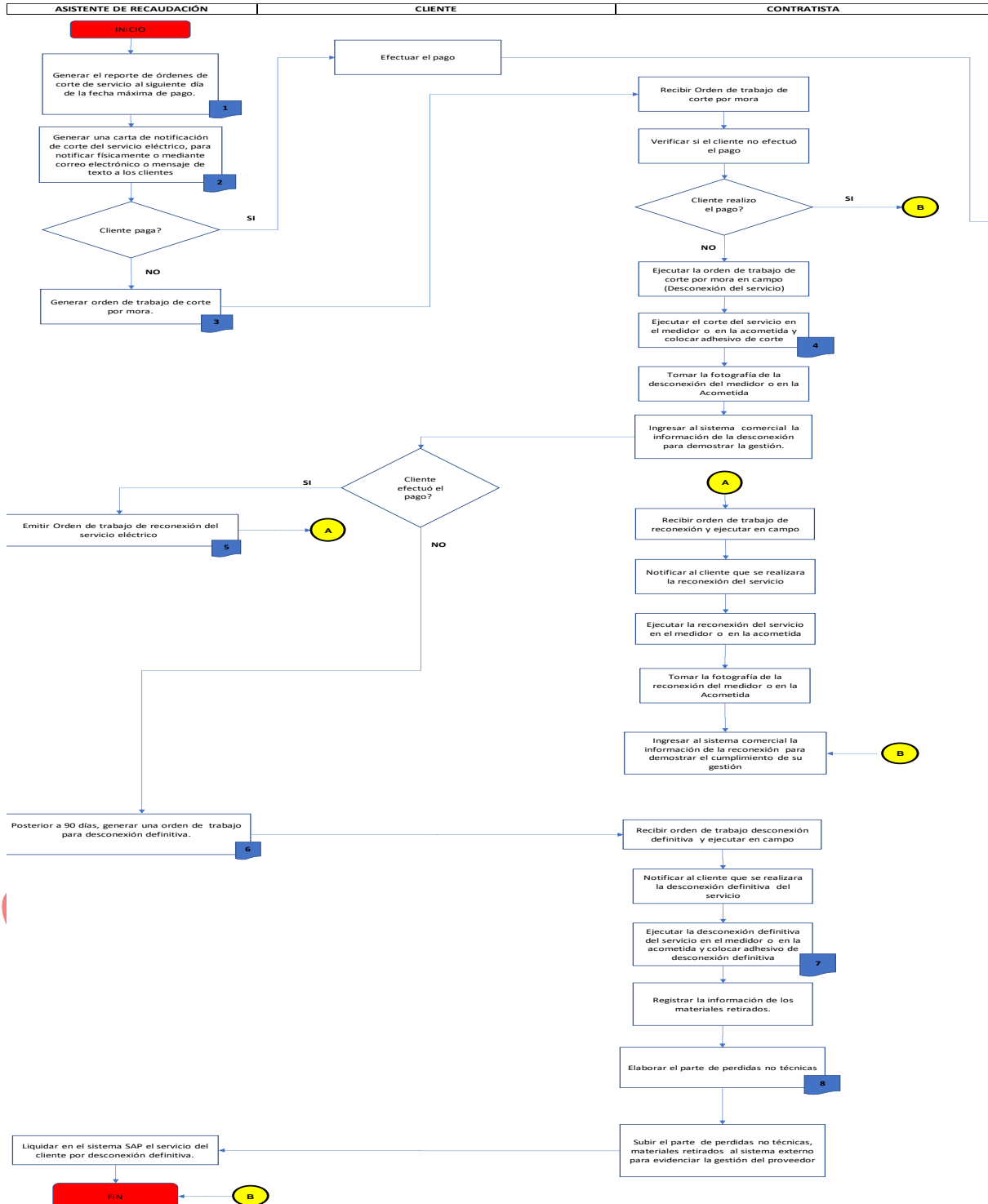
CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

5. El contratista recibe la orden de trabajo por desconexión definitiva, notifica al cliente que se realizará la desconexión definitiva del servicio y ejecuta en campo, coloca adhesivos de desconexión definitiva, registra la información de los materiales retirados. Elabora el parte de pérdidas no técnicas y lo sube al sistema externo para evidenciar la gestión del proveedor.
6. El asistente de recaudación liquida en el SAP el servicio del cliente por desconexión definitiva.

COPIA NO CONTROLADA



4.1 Diagrama de flujo





EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA

¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 9 de 10

PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y
DESCONEXIONES

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

4.2 Indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	RESPONSABLE MEDICIÓN
Porcentaje de reconexiones del servicio eléctrico urbano	100%	(Número de reconexiones efectuadas en el plazo (10 horas) /Número de reconexiones requeridas en el mes) *100%	Mensual	98%	Asistente de recaudación

5. VIGENCIA

Las disposiciones de este procedimiento entrarán en vigor después de emitida la resolución de aprobación correspondiente.

6. CONTROL DE LOS REGISTROS

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	ORDEN	ARCHIVO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Reporte órdenes de corte del Sistema SAP		Diario	Asistente de recaudación JEREC	Cronológico	Digital Sistema SAP	Usuario y contraseña	Siempre	Actualizar y archivar
Carta de notificación de suspensión		Por evento	Asistente de recaudación JEREC	Cronológico	Digital Sistema SAP	Usuario y contraseña	Siempre	Actualizar y archivar
Orden de corte por mora		Por evento	Asistente de recaudación JEREC	Cronológico	Digital Sistema SAP	Usuario y contraseña	Siempre	Actualizar y archivar



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

VERSIÓN: 00

Página 10 de 10

PROCEDIMIENTO DE CORTES, RECONEXIONES Y
DESCONEXIONES

CÓDIGO: P-GECOM-JEREC-02

Adhesivo con la información correspondiente al corte de servicio		Por evento	Contratista de JEREC CORTES	Cronológico	Físico/ Digital SISECUADOR	Usuario y contraseña	Por contrato	Actualizar y archivar
Orden de trabajo por Reconexión del sistema SAP		Por evento	Asistente de recaudación JEREC	Cronológico	Digital Sistema SAP	Usuario y contraseña	Siempre	Actualizar y archivar
Orden de trabajo por desconexión definitiva del sistema SAP		Por evento	Asistente de recaudación JEREC	Cronológico	Digital Sistema SAP	Usuario y contraseña	Siempre	Actualizar y archivar
Adhesivo con la información correspondiente de la desconexión definitiva del servicio		Por evento	Contratista de JEREC CORTES	Cronológico	Físico/ Digital SISECUADOR	Usuario y contraseña	Por contrato	Eliminación
Parte de pérdidas no técnicas		Por evento	Contratista	Numérico	Archivo de contratista	Usuario y contraseña	Siempre	Eliminación

7. DISTRIBUCIÓN

N° de Copia	Área/funcionario	Fecha de entrega/Recepción
Original+ Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	JEREC	

8. ANEXOS: