



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

VERSIÓN: 00

Página 1 / 10

PROCEDIMIENTO PARA RESTITUCIÓN DE MEDIDORES

CÓDIGO: P-GECOM-SUCE-02



PROCEDIMIENTO PARA RESTITUCIÓN DE MEDIDORES

**CÓDIGO:
P-GECOM-SUCE-02**

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
CISQ S.A	SUCE	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 / 10

PROCEDIMIENTO PARA RESTITUCIÓN DE MEDIDORES

CÓDIGO: P-GECOM-SUCE-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 Responsables y/o autoridad.....	4
3.4 Normativa.....	5
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
4.1 Diagrama de flujo	7
4.2 Indicadores:.....	8
5. Vigencia	8
6. Control de registro	9
7. Distribución	10
8. ANEXOS	10

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
	PROCEDIMIENTO PARA RESTITUCIÓN DE MEDIDORES	Página 4 / 10
		CÓDIGO: P-GECOM-SUCE-02

1. PROPÓSITO

Atender de manera ágil y eficiente las solicitudes de restitución de medidores.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con el ingreso de la orden, continúa con la atención en ventanilla, la apertura y asignación de la orden, la inspección, la restitución del medidor, la generación de información y finaliza con el cierre de la orden.

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

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Acrónimos

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad

EERSSA: Empresa Eléctrica Regional del sur S.A

JECLI: Jefatura de Clientes

SAP: Sistema de Aplicaciones y Procesos

SUCE: Superintendencia de Control de Energía

3.2 Definiciones

- **Cliente externo:** Persona natural o jurídica del sector público o privado encargado de presentar el requerimiento.
- **MED:** MEDIDOR
- **Orden de inspección:** Orden que se genera en el sistema comercial SAP, para realizar la revisión in situ.
- **Orden de trabajo:** Autorización de Ejecución in situ para restitución de medidor
- **PPNT:** Parte de Pérdidas de No Técnicas

3.3 Responsables y/o autoridad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Asistente de Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Atender en ventanilla la solicitud del cliente • Receptar, analizar y validar la información presentada por el cliente • Ingresar datos al SAP y generar orden de trabajo de inspección



	<ul style="list-style-type: none">• Devolver la documentación al cliente y registrar en el SAP la interacción• Imprimir las órdenes de trabajo y organizar los expedientes del cliente y entregar al área de SUCE.
Funcionario interno	<ul style="list-style-type: none">• Generar una orden interna
Asistente de SUCE	<ul style="list-style-type: none">• Revisar la orden generada• Designar al personal o grupo de trabajo que ejecutará la orden y registra la asignación en el SAP• Entregar la orden de trabajo al personal o grupo de trabajo asignado• Revisar que no haya errores en los datos de los formularios entregados• Actualizar la información del medidor en el SAP• Cerrar la orden de trabajo• En caso de ser no factible: Informar al cliente sobre adecuaciones o trámites a realizar.
Contrastador de medidores/ Electricista	<ul style="list-style-type: none">• Realizar inspección de factibilidad de restitución del medidor• Restituir el medidor• Generar la información del parte de pérdidas no técnicas PPNT• Entregar a asistente de SUCE: Orden, PPNT, medidor cambiado.

3.4 Normativa

- Regulación de ARCONEL 006/2020 16.2.2
- ARCERNR-009/2024 Regulación de Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica Art. 23 Art. 24

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento de RESTITUCIÓN DE MEDIDORES contempla las siguientes actividades:

1. El cliente externo presenta la solicitud en ventanilla
2. El asistente de clientes valida la información; si esta incompleta, se devuelve; si es correcta, se registra en el SAP y se genera la orden de inspección.
3. Se imprime órdenes, se organizan expedientes y se remiten a SUCE

Por otro lado, un cliente interno también puede solicitar la restitución de medidores, el funcionario genera una orden interna.

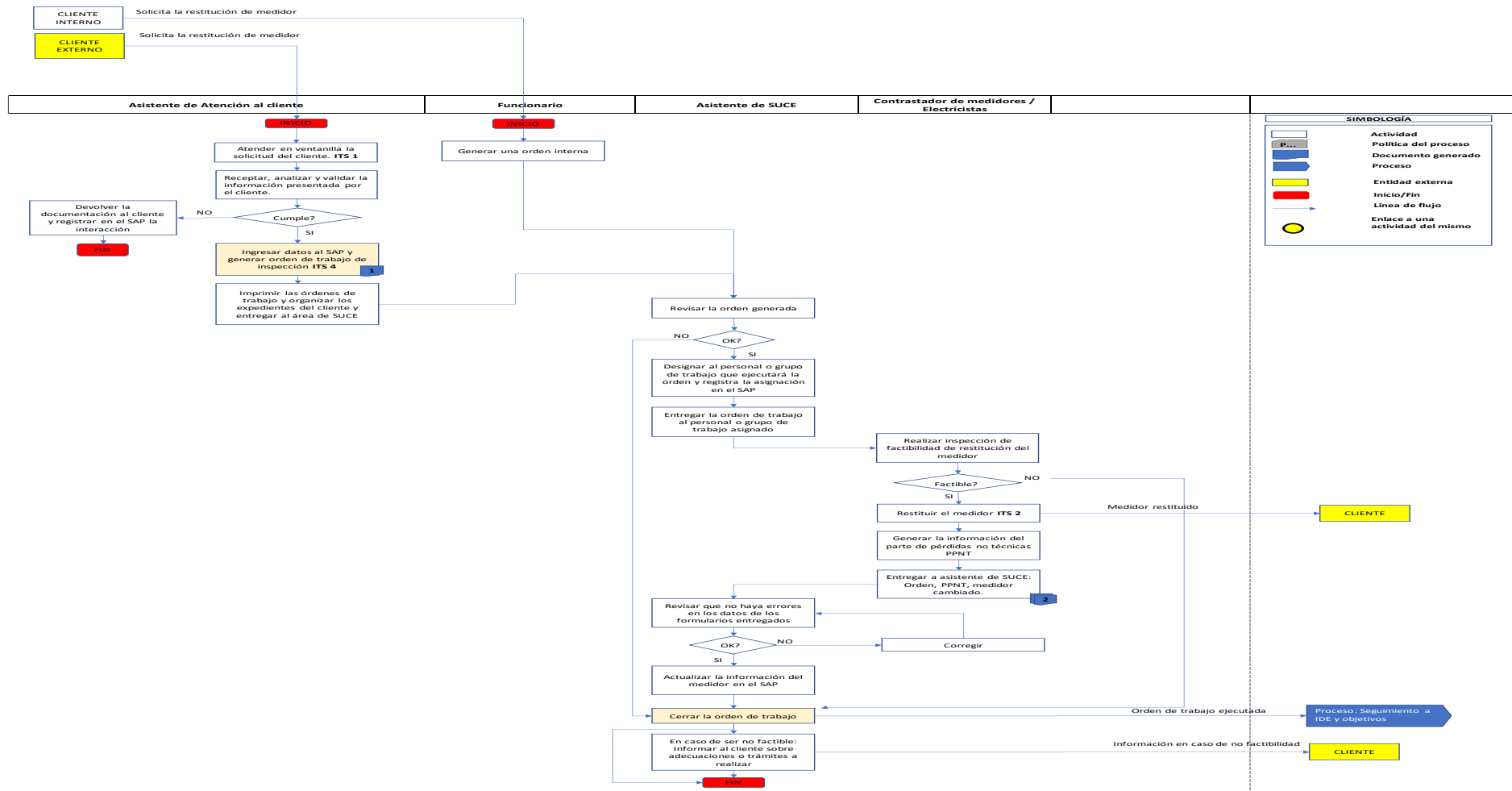


4. El asistente de SUCE revisa las órdenes generadas si la información no es correcta cierra la orden de trabajo, si la información es correcta se designa al personal o grupo de trabajo que ejecutará la orden y se registra la asignación en el SAP, se entregará la orden de trabajo al personal o grupo de trabajo asignado.
5. El contrastador de medidores realiza la inspección de factibilidad de restitución del medidor, sino es factible se cierra la orden si lo es se restituye el medidor se genera la información del parte de pérdidas no técnicas PPNT y Entrega a asistente de SUCE: Orden, PPNT y medidor cambiado.
6. El asistente de SUCE revisa que no haya errores en los datos de los formularios entregados caso contrario solicita corrección, actualiza la información del medidor en el SAP y cierra la orden de trabajo.

COPIA NO CONTROLADA



4.1 Diagrama de flujo





4.2 Indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LINEA BASE	RESPONSABLE MEDICIÓN
Tiempo de atención	100%	Cantidad de órdenes de trabajo cumplidas en un tiempo menor al tiempo máximo establecido(≤ 5 días) / Cantidad total de órdenes de trabajo en el período x 100	Mensual	95%	Asistente de SUCE
Calidad de instalación	100%	Cantidad de órdenes que cumplen el 100% de requisitos / Total de órdenes verificadas x100	Verificación del 10% del total de órdenes de instalación realizadas al mes	93%	Asistente de SUCE

5. Vigencia

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



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

VERSIÓN: 00

Página 9 / 10

PROCEDIMIENTO PARA RESTITUCIÓN DE MEDIDORES

CÓDIGO: P-GECOM-SUCE-02

6. Control de registro

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	ORDEN	ARCHIVO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINA
Orden de trabajo		Secuencial	Jefe de seguridad industrial	Cronológico	Físico Archivo general/ Repositorio digital	Usuario y contraseña	7 años	Eliminación
PPNT Parte de pérdidas no técnicas		Secuencial	Asist. SUCE	Cronológico	Físico Archivo general/ Sistema SAP	Usuario y contraseña	7 años	Eliminación

COPIA NO CONTROLADA



7. Distribución

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original+ Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	JECLI	

8. ANEXOS

COPIA NO CONTROLADA