



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

**CÓDIGO:
P-GECOM-SUIN-01**

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



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

VERSIÓN: 00

Página 2 / 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

CÓDIGO:P-GECOM-SUIN-01

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MOTIVO O RAZÓN DE CAMBIO	FECHA
0	No aplica por ser versión original	12/08/2025

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	7
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
4.1.	Diagrama de flujo.....	9
4.2.	Indicadores.....	10
5.	VIGENCIA.....	11
6.	CONTROL DE REGISTRO	11
7.	DISTRIBUCIÓN	12
8.	ANEXOS	13

COPIA NO CONTROLADA



1. PROPÓSITO

Atender de manera ágil y oportuna las solicitudes de nuevo servicios eléctricos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento incluye generar orden de factibilidad del servicio, atención en ventanilla, creación y asignación de orden, inspección, generación de orden de instalación, asignación de orden, ejecución de orden y finalmente cerrar la orden de instalación.

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.

SAP /CRM: Customer Relationship Management (CRM), o gestión de relaciones con el cliente, es una solución de software de SAP que ayuda a las empresas a gestionar las interacciones con sus clientes, optimizar las estrategias de ventas y marketing, y brindar experiencias personalizadas.

SAP: siglas de Systems, Applications & Products in Data Processing (Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos), es una empresa alemana líder mundial en software de gestión empresarial

SUIN: Superintendencia de Instalaciones

3.2. Definiciones

Acuerdo Comercial o Cuenta contrato: Códigos alfanuméricos utilizados por la EERSSA para identificar a un consumidor del servicio público de energía eléctrica y las instalaciones asociadas al servicio prestado a dicho consumidor.

Consumidor o usuario final: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.



Contrato de suministro: Contrato suscrito entre un consumidor o usuario final y la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. (EERSSA), para la prestación del servicio público de energía eléctrica, en el cual se estipulan los derechos y obligaciones de las partes y, las demás relaciones técnicas, legales y comerciales que se deriven de la prestación del servicio eléctrico al consumidor.

Factibilidad de conexión: Documento emitido por la EERSSA al transmisor a favor de un solicitante del servicio público de energía eléctrica, en el cual se manifiesta que es posible la conexión de su carga en un punto determinado de la red; y, en la que se establecen las condiciones para dicha conexión.

Interlocutor Comercial: Son todos los clientes registrados en el sistema SAP/CRM de la EERSSA.

Personal de Atención al Cliente: Todo integrante de balcón de servicio que se encarga de proporcionar a los usuarios la información y soporte de los servicios que ofrece la EERSSA.

Punto de entrega: Es la frontera de conexión entre las instalaciones de propiedad de la EERSSA y las instalaciones de propiedad de un consumidor o usuario final, la cual separa las responsabilidades en cuanto a la propiedad, operación y mantenimiento de los activos.

Registro de Interacción: Es una opción en el sistema comercial SAP/CRM donde se detalla la atención de la solicitud por parte del cliente/consumidor.

Sistema de Información Geográfica: Plataforma que dispone de información georreferenciada de la infraestructura eléctrica de la EERSSA.

Solicitante: Persona natural o jurídica que requiera la prestación del servicio público de energía eléctrica por parte de la EERSSA.

Solicitud de nuevo servicio: Trámite mediante el cual, el solicitante gestiona la instalación del suministro del servicio público de energía eléctrica.

3.3. Área y responsabilidad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar el nuevo servicio y la documentación necesaria• Realizar las adecuaciones necesarias• Se acerca a ventanilla o llama al #136, para indicar que todo está listo.



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.• Devolver la documentación al cliente y registrar la interacción• Ingresar datos al SAP y generar orden de factibilidad del servicio• Imprimir las órdenes de factibilidad y organizar los expedientes del cliente y entregar al área de instalación• Genera otra orden de inspección• Archivar los expedientes de los clientes
Asistente de instalaciones	<ul style="list-style-type: none">• Recibir las órdenes de factibilidad con los expedientes del cliente (físicamente)• Asignar y entregar físicamente las órdenes de trabajo al personal o contratista• Asignar personal/ contratista en el sistema SAP las órdenes entregadas físicamente• Analizar los resultados de la inspección (Con apoyo del Superintendente de Instalaciones, en ciertos casos)• Cerrar la orden de factibilidad• Generar orden de trabajo de instalación en el SAP CRM (Automáticamente se genera el contrato en el sistema y el valor por concepto de garantía del medidor)• Entregar físicamente al personal o contratista el expediente del cliente (las que resultaron factibles)• Asignar en el SAP UTP la instalación al personal o contratista• Ingresar los datos al SAP UTP y cerrar la orden de trabajo (Clic en "Cierre Técnico")• Entregar los expedientes de los clientes al área de atención al cliente
Inspector Puesto Electricista	<ul style="list-style-type: none">• Planificar y elaborar una hoja de ruta para la atención de las órdenes asignadas• Inspeccionar la factibilidad de instalación y llenar el formulario de inspección



	<ul style="list-style-type: none">• Entregar el expediente al asistente de instalaciones
Jefe de cuadrilla/ contratista	<ul style="list-style-type: none">• Verificar la correcta instalación, Registrar la información de la instalación realizada en el formulario de instalación/desconexión• Entregar al Asistente de instalaciones el expediente del cliente, incluido el formulario de instalación• Recibir expediente en físico, planificar el trabajo y coordinar con electricista.
Cuadrilla (electricista)/ contratista	<ul style="list-style-type: none">• Instalar de acuerdo con el documento de inspección y al manual de instalación

3.4. Documentos de referencia

- Regulación Nro. ARCONEL-008/2024 Distribución y comercialización de energía eléctrica, todo el reglamento.
- Pliego tarifario del servicio de energía eléctrica 4.3
- ARCONEL 009/2024 (Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica) Art.17
- ARCONEL 001/18 Art. 6 y Art.8 Regulación de Franjas de servidumbre en líneas del servicio de energía eléctrica y distancias de seguridad entre las redes eléctricas y edificaciones
- ARCONEL 05/24.Toda la regulación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento de atención de nuevos servicios contempla las siguientes actividades:

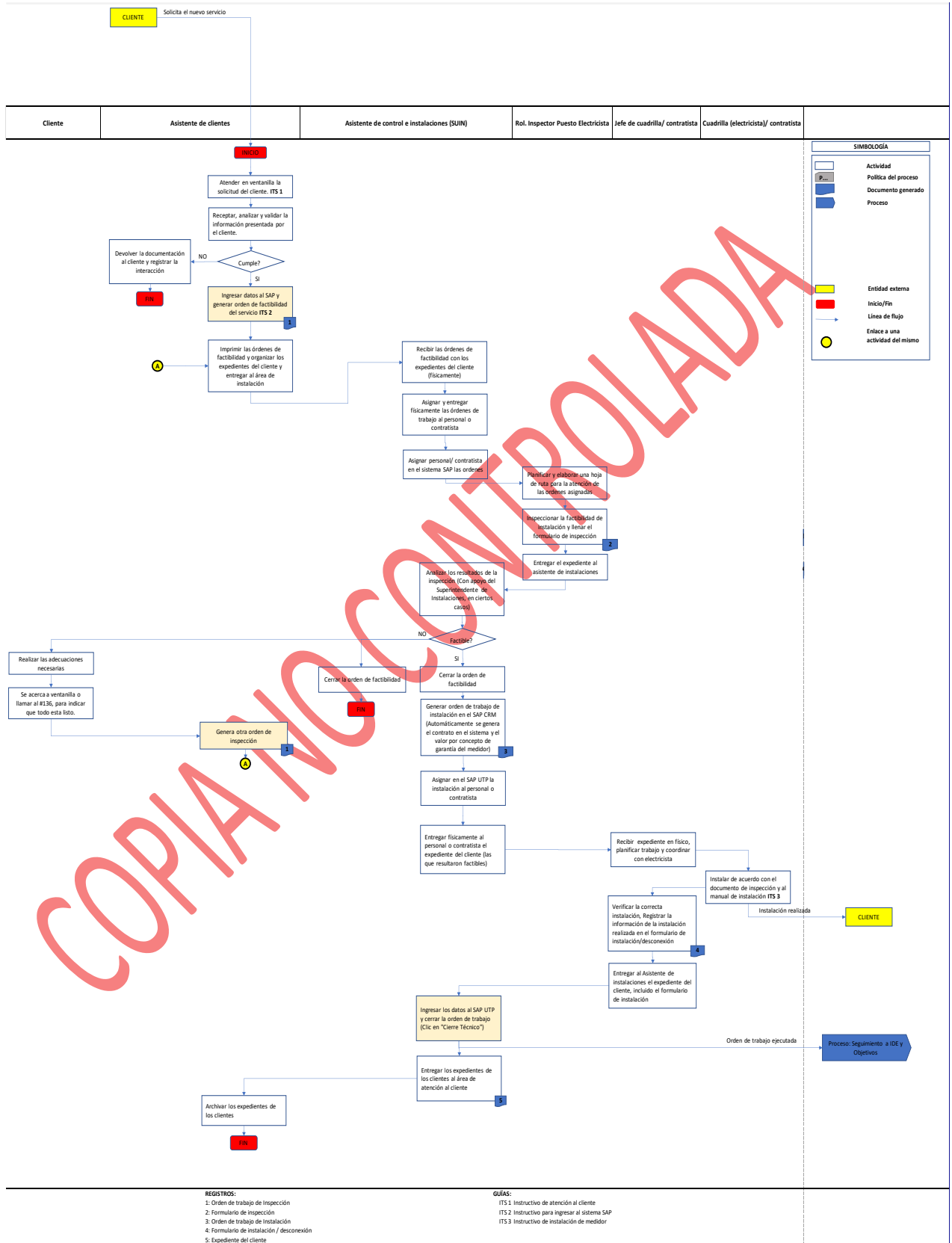
1. El cliente solicita el nuevo servicio y entrega la documentación necesaria.
2. El asistente de Atención al cliente atiende la solicitud y revisa la documentación presentada y la valida:
 - Si la documentación está incompleta se devuelve al cliente y se registra la interacción,
 - Si la documentación está completa se ingresa los datos al SAP y genera orden de factibilidad del servicio. Posteriormente, se imprime las órdenes de factibilidad y se organiza los expedientes del cliente y remite al área de instalaciones.



3. El asistente de instalaciones recibe las órdenes de factibilidad con los expedientes del cliente, las entrega físicamente al personal contratista y se signa en el sistema SAP dichas órdenes.
4. El Electricista que tiene el rol de inspector planifica y elabora una hoja de ruta para la atención de las órdenes asignadas, inspecciona la factibilidad de la instalación y llena el formulario de inspección y entrega el expediente al asistente de instalaciones.
5. El asistente de instalaciones analiza los resultados de la inspección, con apoyo del Superintendente de Instalaciones cuando sea necesario:
 - Si el servicio no es factible: se cierra la orden de factibilidad y se solicita al cliente que realice las adecuaciones necesarias, el cliente las realiza y se acerca a ventanilla o llama al #136, para indicar que todo está listo y el asistente de atención al cliente genera otra orden de inspección.
 - Si el servicio es factible: se cierra la orden de factibilidad y se genera la orden de trabajo de instalación en el SAP CRM (automáticamente se genera el contrato y el valor por concepto de garantía del medidor). Asigna en el SAP UTP la instalación al personal (cuadrilla) o contratista. Se entrega físicamente al personal o contratista el expediente del cliente (las que resultaron factibles)
6. El jefe de cuadrilla o contratista recibe expediente en físico, planifica el trabajo y coordinar con la cuadrilla/ contratista.
7. La cuadrilla o el contratista ejecuta la instalación de acuerdo con el documento de inspección y al manual de instalación.
8. El jefe de cuadrilla o contratista verifica la correcta instalación, registra la información de la instalación realizada en el formulario de instalación/desconexión y entrega junto con el expediente al asistente de instalaciones.
9. El asistente de instalaciones ingresa los datos al SAP UTP y ejecuta el “cierre técnico” de la orden de trabajo y entrega los expedientes al área de Atención al cliente.
10. El asistente de atención al cliente archiva los expedientes del cliente para su custodia y consulta futura.



4.1. Diagrama de flujo





4.2. Indicadores

NOMBRE INDICADOR	DEL	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Índice de atención a nuevos suministros		100%	Cantidad de órdenes de inspección que se cumplen en un tiempo menor al tiempo máximo establecido / Cantidad de órdenes de inspección en el período Plazo Max. en BV = 5 días Plazo Max. en MV y AV = 15 días	Mensual	95%	Superintendencia de Instalaciones
Índice de conexión de nuevos suministros		100%	Cantidad de órdenes de instalación que se cumplen en un tiempo menor al tiempo máximo establecido / Cantidad de órdenes de instalación en el período Plazo Max. en BV sin modificación de red = 5 días Plazo Max. en BV con modificación de red = 15 días Plazo Max. en MV = 30 días Plazo Max. en AV = 120 (o según acuerdo con el solicitante)	Mensual	95%	Superintendencia de Instalaciones
Calidad de instalación		100%	Cantidad de órdenes que cumplen el 100% de requisitos / Total de órdenes verificadas	Verificación del 10% del total de órdenes de instalación realizadas al mes	93%	Asistente de instalaciones



5. VIGENCIA

Las disposiciones de este procedimiento entran en vigor a partir de su aprobación

6. CONTROL DE REGISTRO

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	CUSTODIO	ORDEN	ARCHIVO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Orden de trabajo de Inspección		Por evento	SUIN/ JECLI	Cronológico	Digital SAP / Físico	Usuario y contraseña/ Custodio JECLI	Siempre / 7años	Actualizar/ Guardar
Formulario de inspección		Por evento	SUIN/ JECLI	Cronológico	Digital SAP / Físico	Usuario y contraseña/ Custodio JECLI	Siempre / 7años	Actualizar/ Guardar
Orden de trabajo de Instalación		Por evento	SUIN/ JECLI	Cronológico	Digital SAP / Físico	Usuario y contraseña/ Custodio JECLI	Siempre / 7años	Actualizar/ Guardar
Formulario de instalación / desconexión		Por evento	SUIN/ JECLI	Cronológico	Digital SAP / Físico	Usuario y contraseña/ Custodio JECLI	Siempre / 7años	Actualizar / Guardar
Expediente del cliente		Por evento	SUIN/ JECLI	Cronológico	Digital SAP / Físico	Usuario y contraseña/ Custodio JECLI	Siempre / 7años	Actualizar / Guardar



7. DISTRIBUCIÓN

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original+ Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	JECLI	
Copia N°2	SUIN	

COPIA NO CONTROLADA



8. ANEXOS

8.1. Requisitos para solicitar un nuevo servicio

- **Personas Naturales**

- a) Cédula
- b) Copia de Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis sobre el inmueble donde se instalará el nuevo servicio de energía eléctrica. En caso del inmueble arrendado, el solicitante deberá presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la obtención del suministro ante la empresa. Para el caso de comunidades indígenas y pueblos ancestrales, que no puedan justificar la propiedad del inmueble, la Empresa Eléctrica Regional del sur S.A. requerirá una certificación de la autoridad comunitaria, ancestral o parroquial, en la cual señale que el solicitante es poseedor de buena fe del inmueble
- c) Si la vivienda está en construcción: copia de permiso de construcción otorgado por el Municipio.
- d) Croquis del lugar donde consten: nombres de calles, número de casa, referencias, número de poste o número de medidor contiguo.
- e) En caso de que el trámite lo realice un tercero, acreditar una autorización del solicitante.
- f) Número de contacto y correo electrónico.

- **Personas Jurídicas**

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica en físico o digital, cumpliendo con el procedimiento definido por la distribuidora.
- b) RUC
- c) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil
- d) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis del inmueble donde se instalará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar la autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la obtención del suministro ante la EERSSA.
- e) Croquis del lugar donde consten: nombres de calles, número de casa, referencias, número de poste o número de medidor contiguo.
- f) Número de contacto y correo electrónico.