

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN:00
		Pág. 1/14
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS		CÓDIGO: P - GEOPE - SUSEC - 01



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
 RECLAMOS TÉCNICOS**

CÓDIGO:
P-GEOPE-SUSEC-01

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Aprobado por:
	CENTRO DE CONTROL	GEOPE	
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
CISQ S. A	CENTRO DE CONTACTO	GECOM	PREJEC
Fecha: 08/10/2025	Fecha: 08/10/2025	Fecha: 08/10/2025	Fecha: 08/10/2025
Registrado por: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO -SGI EERSSA Fecha:		Firma:	



Índice

1.	PROPÓSITO	4
2.	ALCANCE	4
3.	ASPECTOS GENERALES	4
3.1	Acrónimos	4
3.2	Definiciones	4
3.3	Documentos de Referencia.....	8
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	8
4.1	Diagrama del flujo.....	10
4.2	Indicadores.....	12
5.	VIGENCIA.....	12
6.	CONTROL DE REGISTRO	13
7.	Distribución	14
8.	ANEXOS	14
8.1	Anexo 1:.....	14

COPIA NO CONTROLADA



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA
¡Laenergíasomos todos!

VERSIÓN:00

Pág. 3/14


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS

CÓDIGO:
P - GEOPE - SUSEC - 01

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MOTIVO O RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	No aplica, versión inicial.	08/10/2025

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA ¡Laenergíasomos todos!	VERSIÓN:00
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS	Pág. 4/14 CÓDIGO: P - GEOPE - SUSEC - 01

1. PROPÓSITO

Gestionar de manera eficiente los reclamos técnicos del servicio eléctrico reportados por los usuarios mediante el Centro de Contacto o el área de Servicio al Cliente, garantizando la continuidad y calidad del servicio, conforme a las regulaciones vigentes de ARCONEL.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca la planificación y organización de la gestión de reclamos técnicos ante una deficiencia en la continuidad y/o calidad técnica del servicio eléctrico, prestado en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., utilizando el ADMS.

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Acrónimos

ADMS: Sistema de Gestión de Distribución Avanzada (Advanced Distribution Management System).

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad

CCND: Centro de Control Nacional de Distribución

EERSSA: Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A

MWM: Sistema para Gestión de la Fuerza de Trabajo Móvil (Por sus siglas en inglés de Mobile Workforce Management).

OMS: Sistema de Gestión de interrupciones (Por sus siglas en inglés de Outage Management System).

SUSEC: Superintendencia de Subestaciones y Telecomunicaciones.

SUAP: Superintendencia de Alumbrado Público.

SUGEP: Superintendencia de Gestión Estratégica Procesos y Calidad.

GECOM: Gerencia de Comercialización.

GEOPE: Gerencia de Operación y Mantenimiento.

3.2 Definiciones

ÁREA DE SERVICIO: Es el área geográfica establecida por el Ministerio de Energía y Minas (MEM) en la cual una empresa eléctrica presta el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.

CENTRO DE CONTACTO: Centro de atención al cliente.



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA
¡Laenergíasomos todos!

VERSIÓN:00

Pág. 5/14


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS

CÓDIGO:
P - GEOPE - SUSEC - 01

CLIENTE / PETICIONARIO: 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.

SMS: Servicio que ofrecen las operadoras de telefonía móvil, disponible en los teléfonos móviles, que permite el envío de mensajes cortos de texto

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA ¡Laenergíasomos todos!	VERSIÓN:00
		Pág. 6/14
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS	CÓDIGO: P - GEOPE - SUSEC - 01

4. Área y Responsabilidad

Área	Responsabilidades
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Presentar el reclamo por deficiencia en la continuidad y/o calidad técnica del servicio de energía eléctrica, de forma presencial o utilizando las aplicaciones tecnológicas disponibles (número telefónico 136, WhatsApp 099420202 y/o canales digitales).
CENTRO DE CONTACTO/JEFATURA DE CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Receptar el reclamo del cliente para lo cual el personal del Centro de Contacto o Servicio al Cliente verifica la existencia de trámites comerciales (P-GECOM-JECLI-01) ó trabajos programados de la EERSSA que afecten al cliente. De ser éste el caso, la interacción sólo será registrada en el sistema comercial y no generará un trámite de atención de reclamo. Si el cliente, no tiene ningún trámite comercial pendiente, ni está afectado por alguna suspensión de servicio, el personal del Centro de Contacto o Servicio al Cliente ingresará el reclamo en la plataforma Web Call Center, para lo cual, se debe definir en primer lugar el tipo de reclamo técnico de acuerdo con lo especificado en el Anexo 1. El Centro de Contacto genera llamada de verificación al cliente que presentó el reclamo, cuando sea necesario verificar a pedido del Centro de Control
CENTRO DE CONTROL OPERADOR OMS	<ul style="list-style-type: none"> Recibir la información ingresada en el sistema de Gestión de Llamadas del OMS, revisar que la información esté completa, caso contrario, el operador del OMS solicita al Centro de Contacto la revisión y reingreso de la incidencia. El operador del Centro de Control debe "ASIGNARSE" el incidente y despachar al grupo de trabajo más cercano que tenga las competencias adecuadas, para que intervenga en la atención del incidente. En el ADMS, el incidente cambia a estado "DESPACHADO". Cada vez que se despache un nuevo incidente, el operador notificará vía radio o llamada al Jefe de Grupo correspondiente, indicándole que le ha sido asignado un nuevo incidente. Solicitar confirmación del restablecimiento del servicio de energía eléctrica (se registra la fecha, hora y causa de la falla técnica). Cerrar y archivar el incidente. Si el personal de los Grupos de trabajo o Cuadrilla, al ingresar al turno, o durante la jornada de trabajo informan que no disponen de la tecnología móvil MWM o que existen sectores de "sombra" en las que no funciona el equipo móvil, los Operadores del Centro de Control, según corresponda, informarán vía radio o llamada los incidentes indicando el número del incidente, el sector, la dirección, el nombre del cliente, referencias y motivos del reclamo. En caso de existir trabajos complementarios asociados a un incidente, se deberá accionar la funcionalidad "TRABAJO ADICIONAL" y se creará una Orden de trabajo para solventar las acciones pendientes según lo detallado en el instructivo "11_CCND_Gestión_Trabajos_Emergentes"



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA
¡Laenergíasomos todos!

VERSIÓN:00


Pág. 7/14

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS

CÓDIGO:
P - GEOPE - SUSEC - 01

<p>GRUPO DE TRABAJO O CUADRILLA</p> <p>JEFE DE CUADRILLA Y LINERO 3,2,1 Y ELECTRICISTA</p>	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad del Jefe de Grupo disponer de los EPP, personal, material y herramientas necesarias para atender las incidencias.• Recibir información de la incidencia por radio o llamada.• Realizar la inspección del reclamo.• Ejecutar el Trabajo correctivo para restablecer el servicio.• Solventado el incidente, si dispone del equipo de tecnología móvil MWM, actualizar el Sistema de Gestión de trabajo Móvil (MWM); si no dispone notificar al Centro de Control las actividades realizadas registrando las acciones tomadas para llegar a la "RESOLUCIÓN" del incidente por radio o llamada.• En caso de existir actividades pendientes o trabajos complementarios que realizar, el jefe de cuadrilla deberá registrar esto en el campo Observaciones de la Incidencia.
<p>SUPERINTENDENTES GEOPE</p>	<ul style="list-style-type: none">• Revisión, aprobación y coordinación de trabajos emergentes según Instructivo para la gestión de trabajos programados emergentes para las empresas eléctricas de distribución en ADMS - Centro de Control Nacional de Distribución (CCND) - 17 de diciembre de 2018

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA ¡Laenergíasomos todos!	VERSIÓN:00
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS	Pág. 8/14 CÓDIGO: P - GEOPE - SUSEC - 01

3.3 Documentos de Referencia

REGULACIÓN NRO. 004/23 Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución, Capítulo III.

Regulación No. ARCONEL 009/24 Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica - Agencia De Regulación Y Control De Electricidad- 15 de noviembre de 2024 Capítulo IV. Art. 19 y 20.

Instructivo para atención de reclamos técnicos del servicio eléctrico para las empresas distribuidoras utilizando el sistema ADMS - Centro de Control Nacional de Distribución (CCND) - 17 de diciembre de 2018. Todo el reglamento

Instructivo para atención de incidencias generadas por la operación de equipos teledirigidos y/o telecomandados en empresas distribuidoras utilizando el sistema ADMS - Centro de Control Nacional de Distribución (CCND) - 17 de diciembre de 2018. Todo el reglamento

Instructivo para la gestión de trabajos programados emergentes para las empresas eléctricas de distribución en ADMS - Centro de Control Nacional de Distribución (CCND) - 17 de diciembre de 2018 para la gestión de la incidencia en caso de que el trabajo programado emergente incluya suspensión de servicio.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de reclamos técnicos contempla las siguientes actividades:

1. El cliente se comunica con la EERSSA de forma presencial o utilizando las aplicaciones tecnológicas (Telefonía fija (136), WhatsApp 099420202 y/u otros canales digitales), para presentar un reclamo ante una deficiencia en la continuidad y/o calidad técnica del servicio eléctrico.
2. El Centro de Contacto o Jefatura de Clientes recepta el reclamo, analiza y determina el tipo de reclamo, si es comercial registra la interacción e inicia el proceso de reclamos comerciales (P-GECOM-JECLI-01) o el procedimiento que corresponda, si es técnico se genera la incidencia del reclamo en el Sistema Web Call Center.



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA

¡La energía somos todos!

VERSIÓN:00

Pág.9/14

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS

**CÓDIGO:
P - GEOPE - SUSEC - 01**

3. Si la información está completa y corresponde a un daño de alumbrado público, se la asigna para la atención de SUAP (08_CCND_Gestión_OMS AP) o si no se gestiona la atención del incidente, para tal efecto, se determina la ubicación de la incidencia y dependiendo de la misma se informa al jefe zonal o superintendencia de comercialización, zona 1 o zona 2 para determinar el personal que efectuará los trabajos correctivos considerando que las cuadrillas de GECOM realizan una primera intervención. Si la información ingresada en el Sistema OMS no es correcta se analiza si amerita el reintegro del incidente mediante el sistema Web Call Center o el sistema OMS sino es así se cancela y archiva la información.
4. Si el personal de los Grupos de trabajo o Cuadrilla, al ingresar al turno, o durante la jornada de trabajo informan que no disponen de la tecnología móvil MWM o que existen sectores de "sombra" en las que no funciona el equipo móvil, los Operadores del Centro de Control, según corresponda, informarán vía radio o llamada los incidentes indicando el número del incidente, el sector, la dirección, el nombre del cliente, referencias y motivos del reclamo.
5. El GRUPO DE TRABAJO O CUADRILLA recibe información de la incidencia por radio o llamada; realiza la inspección y si el reclamo corresponde a un daño bajo voltaje, la atención la ejecuta la cuadrilla de GECOM, si el daño es mayor, la cuadrilla de GECOM informa al Centro de Control para que se gestione la atención de la incidencia con una cuadrilla de GEOPE.
6. El grupo de trabajo o cuadrilla ejecuta el trabajo correctivo para restablecer el servicio. Si no dispone del equipo de tecnología móvil MWM se notifica por radio o llamada al Centro de Control las actividades realizadas para llegar a la "RESOLUCIÓN", actualiza el estado de la incidencia en el sistema OMS, si disponen, la misma cuadrilla actualiza el Sistema de Gestión de trabajo Móvil (MWM).
7. El operador OMS solicita confirmación del restablecimiento del servicio de energía eléctrica (se registra la fecha y hora). Si el reclamo del cliente persiste, el operador solicita trabajos adicionales notifica vía radio o llamada al Jefe de cuadrilla correspondiente, indicándole que le ha sido asignado un incidente.



8. Una vez terminados los trabajos, se informa al Centro de Control que el incidente ha sido atendido satisfactoriamente y que los clientes se encuentran con el servicio normal. En caso de existir actividades pendientes o trabajos complementarios que realiza el jefe de cuadrilla registrar esto en el campo Observaciones de la Incidencia, en caso de existir trabajos complementarios asociados a un incidente, se deberá accionar la funcionalidad "TRABAJO ADICIONAL" y se creará una Orden de trabajo para solventar las acciones pendientes según lo detallado en el instructivo "11_CCND_Gestión_Trabajos_Emergentes" La SUPERINTENDENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ZONA 1 Y ZONA 2 se encargan de la revisión, aprobación y coordinación de estos trabajos.
9. El operador OMS de Centro de Control cierra y archiva el incidente.

4.1 Diagrama del flujo

COPIA NO CONTROLADA



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

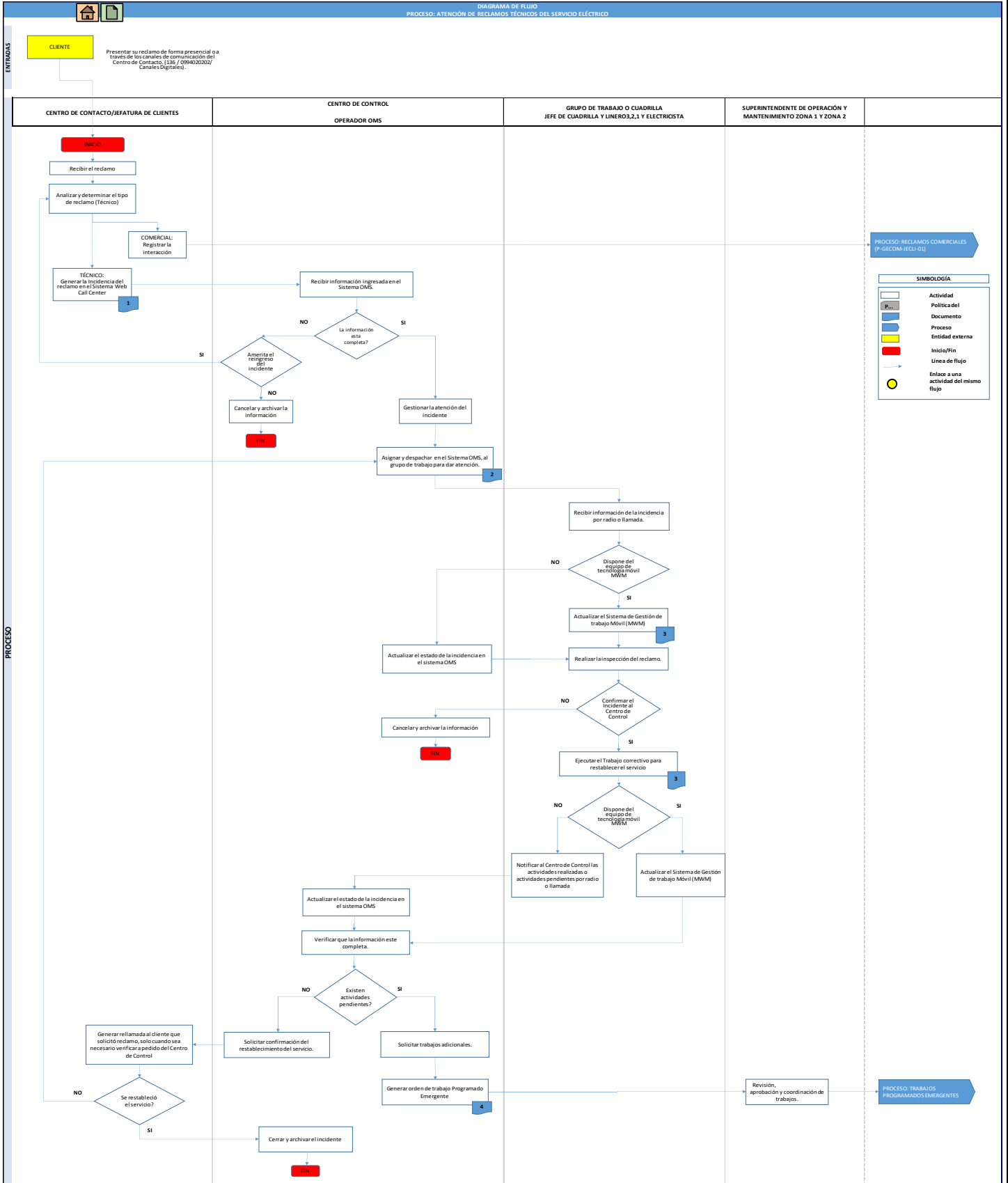
VERSIÓN:00

Pág. 11/14

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS


CÓDIGO:
P - GEOPE - SUSEC - 01

DIAGRAMA DE FLUJO
 PROCESO: ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS DEL SERVICIO ELÉCTRICO



REGISTROS
 1: Registro reclamo en el Web Call Center sistema ADMS
 2: Registro de incidente en el sistema OMS
 3: Registro del MVM en el ADMS
 4: Orden de Trabajo Programada

INFORMACIÓN
 ADMS: Sistema de Gestión de Distribución Avanzada
 OMS: Sistema de Gestión de interrupciones
 MVM: Sistema para Gestión de la Fuerza de Trabajo Móvil

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA ¡Laenergíasomos todos!	VERSIÓN:00
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS	Pág. 12/14 CÓDIGO: P - GEOPE - SUSEC - 01


4.2 Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	RESPONSABLE MEDICIÓN
Porcentaje de Resolución de Reclamos Técnicos (Urbanos Loja)	100%	(Cantidad de reclamos resueltos en un tiempo menor o igual al tiempo máximo establecido/ Cantidad de reclamos en el período) *100%	MENSUAL	98%	Ingeniero 1 de Centro de Contacto

5. VIGENCIA

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

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A - EERSSA ¡La energía somos todos!	VERSIÓN:00
		Pág. 13/14
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS	CÓDIGO: P - GEOPE - SUSEC - 01

6. CONTROL DE REGISTRO

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	IDENTIFICACIÓN	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Registro del Incidente en el Sistema OMS		Por evento	Centro de Control	Cronológica	Sistema ADMS	Dos años	Actualizar y Archivar
Orden de Trabajo Programada Emergente		Por evento	Centro de Control	Cronológica	Sistema ADMS	Dos años	Actualizar y Archivar

COPIA NO CONTROLADA



7. Distribución

NÚMERO DE COPIA	ÁREA /FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original+ Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	Centro de Control	
Copia N°2	Centro de Contacto	
Copia N°3	Jefatura de Clientes	

8. ANEXOS

8.1 Anexo 1: "MOTIVO DEL RECLAMO TÉCNICO"

INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS DEL SERVICIO ELÉCTRICO PARA LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS UTILIZANDO EL SISTEMA ADMS

Según el siguiente listado:

- Falta de servicio
- Falta de fase
- Fluctuaciones de voltaje
- Voltaje alto
- Voltaje bajo
- Poste chocado
- Poste desplomado o en mal estado
- Líneas rotas/ arrancadas
- Fusibles quemados o Automático actuado
- Cortocircuito en la red
- Alumbrado Público apagado en la noche
- Alumbrado Público encendido en el día
- Alumbrado Público intermitente
- Daño en Redes Subterráneas
- Cámara de transformación inundada
- Cortocircuito en la Acometida / Medidor
- Revisión del medidor
- Emergencias ECU 911/ Bomberos/ Policía Nacional
- Otros
- Servicio normal
- Sector sin servicio