

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 1 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estructurado, eficiente y controlado que permita identificar, desarrollar e implementar nuevos servicios eléctricos, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, administrativos y legales, con el propósito de fortalecer la competitividad de la cooperativa mediante la mejora e innovación continua en la atención y prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los asociados o usuarios que gestionen la solicitud de un nuevo servicio eléctrico ante COOPEALFARORUIZ R.L., desde la recepción inicial de la solicitud, la verificación de requisitos y documentos, el registro en el sistema de datos institucional, hasta la generación y envío de la solicitud técnica al departamento correspondiente para su ejecución.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. Asociado: Persona que ha sido admitido formalmente en la cooperativa el cual posee derechos y deberes, según lo establece el Estatuto Social de COOPEALFARORUIZ R.L.
- 3.2. Boleta eléctrica: Documento técnico emitido por un ingeniero eléctrico autorizado que indica la carga instalada, el tipo de medidor y las características eléctricas del sitio.
- 3.3. Diagrama unifilar: Representación gráfica del sistema eléctrico que muestra la conexión de los circuitos, medidores y equipos instalados.
- 3.4. Disponibilidad de servicio: Evaluación técnica, económica, operativa que determina si es viable realizar la instalación del servicio.
- 3.5. Escritura de propiedad: Documento legal que acredita la titularidad o posesión del inmueble donde se instalará el servicio.
- 3.6. Nuevo servicio: Toda oferta de servicio nuevo adquirido por un asociado o usuario que no formaba parte de la cooperativa anteriormente.
- 3.7. Orden de Trabajo (OT): Documento o registro en el sistema de gestión (CRM) que contiene las tareas específicas a ejecutar por los distintos departamentos involucrados en el procedimiento.
- 3.8. Plano de propiedad: Documento técnico que representa gráficamente los límites y características de la propiedad donde se solicita la instalación del servicio eléctrico.

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 2 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

- 3.9. Plataformista: Persona que ocupa un puesto operativo en el área de atención al asociado y es responsable de recibir, registrar y tramitar las solicitudes presentadas por los asociados o usuarios.
- 3.10. Servicio eléctrico: Suministro de energía brindado por la cooperativa al asociado o usuario, conforme a los reglamentos técnicos, normativos y comerciales vigentes.
- 3.11. Usuario: persona física o jurídica que posee un servicio de COOPEALFARORUIZ R.L. y lo cancela por medio de las diferentes plataformas de recaudación.

#### 4. PROCEDIMIENTO

##### 4.1. Solicitud del servicio

- 4.1.1. El asociado o usuario se presenta o contacta con las oficinas de COOPEALFARORUIZ R.L. para solicitar el servicio eléctrico.
- 4.1.2. El Agente de Plataforma de Servicios informa al asociado o usuario los requisitos que deberá cumplir en todo el proceso.
- 4.1.2.1. Plano de propiedad.
  - 4.1.2.2. Escritura de la propiedad.
  - 4.1.2.3. Cédula de identidad del asociado o usuario.
  - 4.1.2.4. Cédula del beneficiario (si aplica).
  - 4.1.2.5. Boleta eléctrica.
  - 4.1.2.6. Diagrama unifilar.
  - 4.1.2.7. Permiso municipal.
  - 4.1.2.8. Pago de Depósitos de garantía.
  - 4.1.2.9. Pago de Cuotas de ingreso.

##### 4.2. Sin Venta de Estructura

- 4.2.1. Una vez el asociado o usuario se presente nuevamente en las oficinas con la siguiente información:
- 4.2.1.1. Plano de propiedad.
  - 4.2.1.2. Escritura de la propiedad.
  - 4.2.1.3. Cédula de identidad del asociado o usuario.
- 4.2.2. El Agente de Plataforma Servicios procede a registrar la solicitud en el sistema correspondiente por medio de la Orden de Trabajo Servicio Nuevo y la tarea de Medida.
- 4.2.3. Una vez ejecutada la tarea de Medida, el asociado o usuario es el responsable de instalar la estructura.

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 3 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

- 4.2.4. El asociado o usuario debe indicar por alguno de los medios que la estructura ya fue instalada.
- 4.2.5. El plataformista procede a buscar el nombre del asociado o usuario en el sistema para realizar la tarea de Verificación de Estructura.
- 4.2.6. Una vez ejecutada dicha tarea, el plataformista debe de llamar por vía telefónica al asociado o usuario si la estructura cumple o no con los requisitos.
- 4.2.7. En caso de no cumplir con los requisitos el asociado o usuario deberá realizar las correcciones correspondientes y se le notifica el cobro del kilometraje relacionado a la reinspección.
- 4.2.8. Una vez ejecutada las correcciones, deberá comunicarse con la cooperativa para que se realiza la tarea de Reinspección de la estructura.
- Nota: Los apartados 4.2.6 y 4.2.7 pueden ser ejecutados de manera cíclica hasta que la estructura cumpla con los requisitos.

#### 4.3. Registro en el sistema

- 4.3.1. Si cumple con los requisitos, se le indica al asociado o usuario que ya puede formalizar y le informa los requisitos que debe presentar.
- 4.3.2. El asociado o usuario se presenta a formalizar el servicio con los siguientes requisitos:
- 4.3.2.1. Plano de propiedad.
  - 4.3.2.2. Escritura de la propiedad.
  - 4.3.2.3. Cédula de identidad del asociado o usuario.
  - 4.3.2.4. Cédula del beneficiario (si aplica).
  - 4.3.2.5. Boleta eléctrica.
  - 4.3.2.6. Diagrama unifilar.
  - 4.3.2.7. Permiso municipal.
  - 4.3.2.8. Pago de Derecho de Medidor.
  - 4.3.2.9. Pago de Depósitos de garantía.
  - 4.3.2.10. Pago de Cuotas de ingreso.
- 4.3.3. El Agente de Plataforma Servicios debe realizar una revisión de los documentos previo a la formalización de la solicitud, dichos documentos deberán estar incluidos dentro de la Orden de Trabajo.
- 4.3.4. Se verifica que en la orden de trabajo las tareas ejecutadas, en caso de que hubiera una reinspección se le realiza el cobro del kilometraje al asociado o usuario y se genera una factura tipo Custom.

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 4 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

4.3.5. El Agente de Plataforma Servicios procede a registrar toda la información correspondiente en el sistema de datos, formalizando la solicitud del nuevo servicio.

#### *4.4. Ingresos de datos del titular*

4.4.1. Durante el registro en el sistema, se ingresan los siguientes datos del titular del servicio, incluyendo:

- 4.4.1.1. Nombre completo del solicitante.
- 4.4.1.2. Número de cédula de identidad.
- 4.4.1.3. Estado civil.
- 4.4.1.4. Fecha de nacimiento.
- 4.4.1.5. Número de teléfono.
- 4.4.1.6. Dirección exacta donde se solicita el servicio.

#### *4.5. Ingreso de datos del beneficiario (si aplica)*

4.5.1. En el sistema, se registra la información del beneficiario, si es diferente al titular:

- 4.5.1.1. Nombre completo del solicitante.
- 4.5.1.2. Número de cedula de identidad.

#### *4.6. Generación de solicitud técnica*

4.6.1. Una vez registrado el expediente completo, el Agente de Plataforma Servicios procede a generar en la orden de trabajo correspondiente la tarea de Ya Formalizo.

- 4.6.1.1. La orden de trabajo es enviada al Departamento de Ingeniería Eléctrica para la instalación del servicio de electricidad, dicha orden será asignada al Coordinador de Cuadrillas Eléctrica.

4.6.2. Se brinda seguimiento a la Orden de Trabajo junto a las tareas respectivas del SGC-PR-08-IE-05 Procedimiento para Instalación de Servicio Nuevo Eléctrico.

#### *4.7. Con Venta de Estructura*

4.7.1. Una vez el asociado o usuario se presente nuevamente en las oficinas con la siguiente información:

- 4.7.1.1. Plano de propiedad.
- 4.7.1.2. Escritura de la propiedad.
- 4.7.1.3. Cédula de identidad del asociado o usuario.

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 5 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

- 4.7.1.4. Cédula del beneficiario (si aplica).
- 4.7.1.5. Boleta eléctrica.
- 4.7.1.6. Diagrama unifilar.
- 4.7.1.7. Permiso municipal.
- 4.7.1.8. Pago de derecho de medidor.
- 4.7.1.9. Pago de Depósitos de garantía.
- 4.7.1.10. Pago de Cuotas de ingreso.
- 4.7.2. El Agente de Plataforma Servicios debe realizar una revisión de los documentos previo a la formalización de la solicitud, dichos documentos deberán estar incluidos dentro de la Orden de Trabajo.
- 4.7.3. El Agente de Plataforma de Servicios procede a registrar toda la información correspondiente en el sistema de datos, formalizando la solicitud del nuevo servicio.
- 4.7.4. El Agente de Plataforma de Servicios procede a comunicarle al asociado o usuario el costo de dicha estructura conforme al SGC-PR-08-CM-22 Procedimiento para Solicitud de Venta de Estructura.
- 4.7.5. Si el asociado o usuario desea continuar con la compra de la estructura, el Agente de Plataforma de Servicios procede a formalizar y registrar la solicitud del servicio en el sistema correspondiente.

#### *4.1. Ingresos de datos del titular*

- 4.1.1. Durante el registro en el sistema, se ingresan los siguientes datos del titular del servicio, incluyendo:
  - 4.1.1.1. Nombre completo del solicitante.
  - 4.1.1.2. Número de cédula de identidad.
  - 4.1.1.3. Estado civil.
  - 4.1.1.4. Fecha de nacimiento.
  - 4.1.1.5. Número de teléfono.
  - 4.1.1.6. Dirección exacta donde se solicita el servicio.

#### *4.2. Ingreso de datos del beneficiario (si aplica)*

- 4.2.1. En el sistema, se registra la información del beneficiario, si es diferente al titular:
  - 4.2.1.1. Nombre completo del solicitante.

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 6 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

4.2.1.2. Número de cedula de identidad.

#### 4.3. Generación de solicitud técnica

- 4.3.1. Una vez registrado el expediente completo, el Agente de Plataforma de Servicios procede a generar la Orden de Trabajo Servicio Nuevo y las tareas Instalar Estructura y Ya Formalizo.
- 4.3.2. La orden de trabajo es enviada al Coordinador de Cuadrillas Eléctricas del Departamento de Ingeniería Eléctrica para la instalación del servicio de electricidad, dicha orden será asignada al Coordinador de Cuadrillas Eléctrica.
- 4.3.3. Se brinda seguimiento a la Orden de Trabajo junto a las tareas respectivas del SGC-PR-08-IE-05 Procedimiento para Instalación de Servicio Nuevo Eléctrico.

## 5. RESPONSABILIDAD

Coordinador de Agentes de Plataforma de Servicios del Departamento Comercialización

|                                                                                  |                                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | Normas Relacionadas:<br>ISO 9001: 2015                                   | Área: Departamento de Comercialización |
|                                                                                  |                                                                          | Versión 00                             |
|                                                                                  |                                                                          | Página 7 de 7                          |
|                                                                                  | SGC-PR-08-CM-20 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO ELÉCTRICO |                                        |

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

SGC-PR-08-CM-22 Procedimiento para Solicitud de Venta de Estructura

SGC-PR-08-IE-05 Procedimiento para Instalación de Servicio Nuevo Eléctrico

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de Vigencia | Descripción del cambio            | Responsable     |
|---------|-------------------|-----------------------------------|-----------------|
| 00      | 08/07/26          | Emisión inicial del procedimiento | Área de Calidad |

| Elaborador por            | Revisado por           | Aprobado por | Fecha de Aprobación | Copias |
|---------------------------|------------------------|--------------|---------------------|--------|
| Katherine Vargas Paniagua | Jessica Retana Vasquez |              | 08/07/26            | 1      |