

PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GCO
	Versión	01
SOLICITUD DE CONEXIONES NUEVAS Y OTROS SERVICIOS	Fecha	Septiembre de 2025
Página 1 de 16		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		10-09-2025

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GCO
		Versión	01
	SOLICITUD DE CONEXIONES NUEVAS Y OTROS SERVICIOS	Fecha	Septiembre de 2025
		Página 2 de 16	

1. OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios para atender, gestionar y dar trámite a las solicitudes de conexión nueva y equipo de medida, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, administrativos y comerciales exigidos por la organización, con el fin de asegurar una conexión eficiente, segura y conforme a la normatividad vigente. Así mismo, ingresar en el sistema las conexiones nuevas, para proceder con la toma de lectura de consumos y realizar el cobro respectivo, evitando así pérdidas de energía.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde la radicación de los documentos de solicitud de Conexión Nueva hasta la financiación de la Matrícula de Conexión Nueva

3. RESPONSABLE (S)

Líder Administrativo y comercial.
 Líder de Generación y Distribución
 Jefe de facturación
 Jefe de Redes
 Auxiliares de Facturación
 Técnicos Electricistas
 Auxiliares Electricistas
 Usuario Solicitante

4. DEFINICIONES

- **Conexión nueva:** Proceso mediante el cual se habilita por primera vez el servicio de energía eléctrica a un predio que no cuenta con suministro, previa validación de factibilidad y cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos.
- **Equipo de medida:** Dispositivo utilizado para registrar el consumo de energía eléctrica del usuario, comúnmente conocido como medidor.
- **Radicado:** Número de identificación asignado a una solicitud o trámite en el Sistema Orfeo, que permite su seguimiento y control documental.
- **Sistema Orfeo:** Plataforma de gestión documental utilizada para registrar, escanear, subir, rastrear y archivar las solicitudes y documentos del proceso.

- **Paz y salvo:** Certificación emitida por el área de facturación que acredita que no existen deudas pendientes por parte del usuario en relación con el predio objeto de la solicitud.
- **Factibilidad del servicio:** Estudio técnico previo que determina si es viable o no prestar el servicio de energía eléctrica en un predio específico.
- **Acta de revisión y visita:** Documento en el que se registran los resultados de la inspección técnica realizada a las instalaciones del predio para verificar el cumplimiento de normas eléctricas y condiciones de seguridad.
- **Financiación de matrícula:** Trámite mediante el cual se formaliza el pago, total o parcial, del valor asociado al derecho de conexión del servicio eléctrico.
- **Tercera revisión:** Revisión técnica adicional solicitada por el usuario cuando las dos primeras han sido desfavorables o requieren corrección, y que genera un cobro adicional según tarifas vigentes.

5. GENERALIDADES

5.1 Requisitos para solicitud de conexión nueva urbano

<https://www.emelcesa.com/normatividad-tramites/conexionnueva>

- Factibilidad de conexión nueva expedida por EMELCE S.A ESP
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario o autorización autenticada del propietario del predio a terceros, en caso que el solicitante no sea el propietario
- Fotocopia de la escritura del inmueble o compraventa autenticada, si es poseedor; declaración extra juicio autenticada de la posesión del inmueble.
- Certificado de estratificación expedido por la Alcaldía no mayo a 90 días
- RUT
- Certificado de calibración del Medidor, No mayor a 12 meses
- Diagrama unifilar de la instalación, cuadro de cargas, cálculos eléctricos (distancias mínimas de seguridad, esquema del sistema de puesta a tierra especificando electrodo y cable de puesta a tierra, protecciones de sobre corriente, conforme a la carga y calibre de conductores, sin sobrepasar la temperatura máxima de operación de aparatos asociados al circuito, Esquemas de construcción, identificando localización de aparatos, número y calibre de conductores, tipo y diámetro de tuberías.

- Formato RETIE y RETILAp diligenciado.
- Fotocopia de la tarjeta profesional del ingeniero o técnico electricista
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del ingeniero o técnico electricista

5.2 Requisitos para la Solicitud de Conexión Nuevas Comunidades Indígenas

<https://www.emelcesa.com/normatividad-tramites/conexionnueva>

- Factibilidad de conexión nueva expedida por EMELCE S.A ESP
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario o autorización autenticada del propietario del predio a terceros, en caso que el solicitante no sea el propietario
- autorización del capitán de la comunidad acompañada de la copia del documento expedido por el Ministerio del Interior y Justicia o quien haga sus veces, en el cual se certifique el reconocimiento del resguardo ante el Gobierno Nacional
- RUT
- Certificado de calibración del Medidor, No mayor a 12 meses
- Diagrama unifilar de la instalación, cuadro de cargas, cálculos eléctricos (distancias mínimas de seguridad, esquema del sistema de puesta a tierra especificando electrodo y cable de puesta a tierra, protecciones de sobre corriente, conforme a la carga y calibre de conductores, sin sobrepasar la temperatura máxima de operación de aparatos asociados al circuito, Esquemas de construcción, identificando localización de aparatos, número y calibre de conductores, tipo y diámetro de tuberías.
- Formato RETIE y RETILAp diligenciado.
- Fotocopia de la tarjeta profesional del ingeniero o técnico electricista
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del ingeniero o técnico electricista

5.3 Requisitos para solicitud de conexión provisional

<https://www.emelcesa.com/normatividad-tramites/conexionnueva>

- Formato de respuesta de factibilidad emitido por la empresa EMELCE SA ESP
- Fotocopia de cédula del solicitante o responsable.
- RUT solicitante o entidad.
- Comprobante de pago por Derecho de Conexión
- Certificado de conformidad del producto (medidor, protocolos de calibración inferior a 9 meses).
- Declaración de cumplimiento RETIE y RETILAp, Cédula legible y matrícula profesional del responsable del manejo de riesgos.
- Licencia de construcción o permiso de construcción expedido por la secretaría de planeación Municipal.
- Certificado libertad y tradición o fotocopia de las escrituras del predio (en caso de resguardo indígena deberá adjuntar la autorización de capitán acompañado por la copia del documento expedido por el ministerio de Interior y justicia o quien haga sus veces, en el cual se certifique el reconocimiento del resguardo ante el gobierno Nacional).

5.4 Requisitos para la Solicitud de Factibilidad de Carga

<https://www.emelcesa.com/normatividad-tramites/conexionnueva>

- Formato para la Solicitud de Factibilidad del Servicio de Energía

5.5 Tiempo de respuesta de la Solicitud

- Revisión de disponibilidad de carga
 - ✓ 5 a 7 días hábiles dependiendo la zona urbana o rural
- Revisión de requisitos de conexión nueva
 - ✓ 3 a 5 días hábiles
- Inspección técnica
 - ✓ 5 días hábiles posteriores a completar documentos
- Programación de conexión
 - ✓ 5 a 15 días hábiles según zona

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GCO
		Versión	01
	SOLICITUD DE CONEXIONES NUEVAS Y OTROS SERVICIOS	Fecha	Septiembre de 2025
		Página 6 de 16	

5.6 ¿Cuáles son las causales de no factibilidad?

El resultado del proceso puede arrojar una conexión no factible, si:

- No cumplimiento de las condiciones definidas en las siguientes Normas: Ley 1228 de 2008 (franjas mínimas de retiro a vías), Ley 76 de 1920 (retiro mínimo a vías férreas), RETIE Artículo 13 (Distancia de seguridad para las líneas de distribución) y Artículo 22 (Distancia de seguridad para las líneas de Transmisión).
- No cumplimiento de las disposiciones del Plan de Ordenamiento Territorial vigente (Ley 388 de 1997).
- Cuando el predio está ubicado en zona ambientalmente protegida.
- Que la instalación esté fuera del área de cobertura del Operador de la Red.

5.7 Otras Condiciones Generales

1. Este procedimiento aplica a todas las solicitudes presentadas por usuarios que requieran una nueva conexión al servicio, así como la instalación del equipo de medida correspondiente.
2. El proceso involucra la participación de las áreas de atención al usuario, administrativa y comercial, gestión documental y generación y distribución, quienes deben cumplir con sus responsabilidades dentro de los tiempos establecidos para garantizar una atención oportuna.
3. La validación de requisitos, la verificación técnica de instalaciones y la revisión de la documentación deben realizarse conforme a los lineamientos internos y la normatividad técnica aplicable.
4. Para dar inicio a la solicitud de una conexión nueva, el usuario debe haber realizado previamente el proceso de solicitud de factibilidad del servicio y contar con la aprobación respectiva.
5. El auxiliar de facturación debe verificar que el predio no registre deudas por ningún concepto. En caso de existir saldos en mora, el usuario debe cancelar dichos valores para continuar con el trámite.
6. Cuando el usuario requiera una tercera revisión técnica, deberá cancelar el valor establecido para dicho servicio, de acuerdo con las tarifas vigentes.
7. La solicitud solo será atendida si se presenta con la documentación completa y correcta, y se procederá a su archivo una vez se confirme la correcta financiación de la matrícula y la conexión del servicio.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Procedimiento de Solicitud de Factibilidad de Carga

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	<p>Diligenciar el formato de solicitud de factibilidad del servicio de Energía</p> <p>Nota: Los requisitos para las conexiones nuevas los encuentra en el literal 5.1 y 5.2 de este documento</p>	Usuario	<p>FR06-PR03-GCO Solicitud de Factibilidad de Servicio de Energía</p> <p>https://www.emelcesa.com/files/ugd/d817d7_36b6fe3e4ecf4d7c8391a0f7e1eaf05e.pdf</p>
2.	<p>Radicar el formato de solicitud de factibilidad de servicio de energía eléctrica</p> <p>Nota: El usuario puede realizar la solicitud por medio de los diferentes canales de atención al usuario, que son:</p> <p>Virtual</p> <p>Correo Electrónico: ventanillaunica@emelcesa.com</p> <p>Presencial</p> <p>Sede Principal Calle 29#7-94 Barrio Primavera II Etapa de 7-11 am y 2-4 pm de lunes a viernes</p>	Usuario	<p>FR06-PR03-GCO Solicitud de Factibilidad de Servicio de Energía</p>
3.	<p>Validar que los requisitos estén completos y, en caso contrario, devolver la solicitud al usuario para su corrección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si falta información, se notifica al solicitante. 	Funcionario de Ventanilla Única	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Si está completa, se remite al Área de Ingeniería. 		
4.	Ingresar la información en el Sistema Orfeo, generar e imprimir el número de radicado, entregar copia al usuario, escanear y subir los documentos al sistema.	Funcionario de Ventanilla Única	Registro Plataforma ORFEO
5.	Asignar el radicado al área de ingeniería	Funcionario de Ventanilla Única	
6.	<p>Realizar la revisión técnica de la solicitud de factibilidad de carga</p> <p>Incluye los siguientes análisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de capacidad instalada en la red cercana. 2. Adecuación de infraestructura existente (postes, transformadores, alimentadores, subestaciones). 3. Distancia y accesibilidad al punto de conexión. 4. Necesidad de ampliaciones o refuerzos (si corresponde). 5. Determinación del nivel de tensión requerido. 6. Estimación de costos asociados, de ser necesario. 	Ingeniero Electricista	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
7.	<p>Emitir respuesta de Solicitud de Factibilidad de Carga</p> <p>1. Una vez completada la evaluación, el Área de Ingeniería emite un Informe de Factibilidad que debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Datos del solicitante y ubicación del proyecto. ○ Carga solicitada. ○ Análisis técnico realizado. ○ Condiciones de conexión. ○ Obras necesarias (si aplica). ○ Plazo de vigencia del informe. 	Ingeniero Eléctrico	
8.	<p>Remitir respuesta de factibilidad al área de ventanilla única para entrega del documento al usuario</p> <p>En caso de factibilidad aprobada, se informa al Usuario para seguimiento del proceso de conexión futura. Y radicación de los demás requisitos, de acuerdo al numerales 5.1 y 5.2 del presente documento.</p> <p>Nota: Atención al Cliente notifica al solicitante por los medios ofrecidos (correo electrónico o presencial).</p>	Ventanilla Única	
9.	Se archiva toda la documentación en expediente físico o digital.	Ventanilla Única	

6.2 Procedimiento de Conexiones Nuevas

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	<p>Iniciar el proceso mediante la solicitud de conexión nueva y equipo de medida, y verificar que se hayan entregado todos los requisitos exigidos para el trámite.</p> <p>Nota: Los requisitos para las conexiones nuevas los encuentra en el literal 5.1 y 5.2 de este documento</p>	Usuario	<p>FR01-PR03-GCO Solicitud de Conexiones Nuevas y Otros Servicios https://www.emelcesa.com/fi/es/ugd/d817d7_da4f9f8628264d3494626f385eaa43c5.pdf</p> <p>FR02-PR03-GCO Declaración del Cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas -RETIE- https://www.emelcesa.com/fi/es/ugd/d817d7_1112d2cc534f46418c9c82288ab08142.pdf</p> <p>FR03-PR03-GCO Declaración del cumplimiento del reglamento técnico de iluminación y alumbrado público https://www.emelcesa.com/fi/es/ugd/d817d7_5740fc55888e4b82a7aabdcbe40c446.pdf</p>
2.	Validar que los requisitos estén completos y, en caso contrario, devolver la solicitud al usuario para su corrección.	Funcionario de Ventanilla Única	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA <i>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)</i>	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
3.	Ingresar la información en el Sistema Orfeo, generar e imprimir el número de radicado, entregar copia al usuario, escanear y subir los documentos al sistema.	Funcionario de Ventanilla Única	Registro Plataforma ORFEO
4.	Asignar el radicado al líder administrativo y comercial, quien lo deberá reasignar al auxiliar de facturación para que se genere la paz y salvo del predio.	Funcionario de Ventanilla Única Líder Administrativo y comercial	
5.	Generar paz y salvo, anexarlo al expediente del radicado y reasignar la solicitud al Líder Administrativo y Comercial	Auxiliar de Facturación	FR04-PR03-GCO Paz y Salvo
6.	Verifica paz y salvo, Si el paz y salvo esta correcto se reasigna radicado a proceso de Generación y Distribución.	Líder Administrativo y Comercial	
7.	Verificar que los documentos y planos eléctricos estén correctos. En caso de inconsistencias, devolver la solicitud para ajustes. Si están en orden, generar la orden de revisión y/o instalación.	Generación y Distribución	
8.	Programar la visita al predio Nota: informar al usuario la fecha y hora de visita al predio	Generación y Distribución	
9.	Realizar la revisión técnica de las instalaciones, diligenciar el acta correspondiente y verificar si se cumplen las normas técnicas de Electricidad	Técnico Electricista	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	Nota: Si no cumple con la verificación de las instalaciones Eléctricas se debe informar al usuario mediante comunicación Externa para su corrección		
10.	Realizar los ajustes correspondientes a las instalaciones eléctricas e informar para programar nueva visita	Usuario	
11.	Realizar la conexión del servicio de energía eléctrica y diligenciar acta de revisión Técnica y visita	Técnico Electricista	Acta de Revisión Técnica y Visita
12.	Subir el acta de revisión y visita al expediente del radicado y reasignar al líder comercial y administrativo.	Generación y Distribución	
13.	Verificar la documentación y Reasignar la solicitud al auxiliar de facturación,	Líder Administrativo y comercial	
14.	realizar la financiación de matrícula y anexar el comprobante al expediente del radicado	Auxiliar de Facturación	Financiación de Matrícula - Registro del software
15.	Reasignar la solicitud al líder comercial y administrativo, quien deberá verificar que la financiación esté correctamente registrada.	Auxiliar de Facturación	
16.	Confirmar que la financiación sea correcta, verifica y devuelve al auxiliar de facturación para su archivo. En caso contrario, solicitar los ajustes correspondientes	Líder Administrativo y comercial	
17.	Archiva la solicitud de conexión nueva, dando por finalizado el proceso.	Auxiliar de Facturación	

6.3 Solicitud de Conexiones Provisionales

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA <i>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)</i>	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	<p>Iniciar el proceso mediante la solicitud de conexión nueva y equipo de medida, y verificar que se hayan entregado todos los requisitos exigidos para el trámite.</p> <p>Nota: Los requisitos para las conexiones nuevas los encuentra en el literal 5.1 y 5.2 de este documento</p>	Usuario	<p>FR05-PR03-GCO Solicitud de Provisional https://www.emelcesa.com/normatividad_tramites/conexionnueva</p> <p>FR02-PR03-GCO Declaración del Cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE- https://www.emelcesa.com/_files/uqd/d817d7_1112d2cc534f46418c9c82288ab08142.pdf</p> <p>FR03-PR03-GCO Declaración del cumplimiento del reglamento técnico de iluminación y alumbrado público https://www.emelcesa.com/_files/uqd/d817d7_5740fc55888e4b82a7aababcb40c446.pdf</p>
2.	Validar que los requisitos estén completos y, en caso contrario, devolver la solicitud al usuario para su corrección.	Funcionario de Ventanilla Única	
3.	Ingresar la información en el Sistema Orfeo, generar e imprimir el número de radicado, entregar copia al usuario, escanear y subir los documentos al sistema.	Funcionario de Ventanilla Única	Registro Plataforma ORFEO

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA <i>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)</i>	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
4.	Asignar el radicado al líder administrativo y comercial, quien lo deberá reasignar al auxiliar de facturación para que se genere la paz y salvo del predio.	Funcionario de Ventanilla Única Líder Administrativo y comercial	
5.	Generar paz y salvo, anexarlo al expediente del radicado y reasignar la solicitud al Líder Administrativo y Comercial	Auxiliar de Facturación	FR04-PR03-GCO Paz y Salvo
6.	Verifica paz y salvo, Si el paz y salvo esta correcto se reasigna radicado a proceso de Generación y Distribución.	Líder Administrativo y Comercial	
7.	Verificar que los documentos y planos eléctricos estén correctos. En caso de inconsistencias, devolver la solicitud para ajustes. Si están en orden, generar la orden de revisión y/o instalación.	Generación y Distribución	
8.	Programar la visita al predio Nota: informar al usuario la fecha y hora de visita al predio	Generación y Distribución	
9.	Realizar la revisión técnica de las instalaciones, diligenciar el acta correspondiente y verificar si se cumplen las normas técnicas de Electricidad Nota: Si no cumple con la verificación de las instalaciones Eléctricas se debe informar al	Técnico Electricista	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA <i>(En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)</i>	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	usuario mediante comunicación Externa para su corrección		
10.	Realizar los ajustes correspondientes a las instalaciones eléctricas e informar para programar nueva visita	Usuario	
11.	Realizar la conexión del servicio de energía eléctrica y diligenciar acta de revisión Técnica y visita	Técnico Electricista	Acta de Revisión Técnica y Visita
12.	Entregar el acta de revisión y vista al área de generación	Técnico Electricista	
13.	Subir el acta de revisión y visita al expediente del radicado y reasignar al líder comercial y administrativo.	Generación y Distribución	
14.	Reasignar radicado al auxiliar de ruta	Líder administrativo y comercial	
15.	Generar mes a mes el cobro de las facturas del servicio de energía de acuerdos a los consumos generados en el mes	Auxiliar de facturación	
16.	Realizar el pago y radicar el comprobante de pago	Usuario	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

FR01-PR03-GCO Solicitud de Conexiones Nuevas y Otros Servicios
 FR05-PR03-GCO Solicitud de Conexiones Nuevas y Otros Servicios
 FR02-PR03-GCO Declaración del Cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas -RETIE-
 FR03-PR03-GCO Declaración del cumplimiento del reglamento técnico de iluminación y alumbrado público

Contrato de Condiciones Uniformes
Certificado de Estratificación
RETIE

8. APROBACIÓN.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBO-AUTORIZÓ	
NOMBRE	Jegsen Martínez	NOMBRE	Jegsen Martínez	NOMBRE	Leonardo Martinez
CARGO	Líder Administrativo y Comercial	CARGO	Líder de Calidad	CARGO	Gerente General
FECHA	10-09-2025	FECHA	15-09-2025	FECHA	18/09/2025

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.