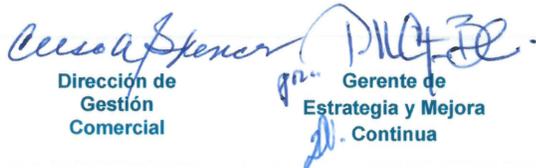


	Proceso de Gestión de la Satisfacción al Cliente	Código GSC-DGC-PRO-002
	Procedimiento para el Tratamiento de Queja	Fecha: Junio 2023 Revisión: Rev. 02
Elaborado por:  Gerente de Desarrollo de Negocios	Revisado por:  Dirección de Gestión Comercial Gerente de Estrategia y Mejora Continua	Aprobado por:  Gerente General

1. PROPÓSITO:

Establecer la metodología para gestionar el tratamiento de quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por los clientes, desde su recepción, validación, evaluación y toma de decisiones hasta la comunicación del resultado, con el objetivo de medir la capacidad de respuesta de las diferentes áreas o departamentos de ETESA, con el fin de darles respuestas adecuadas y lograr una atención satisfactoria.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las quejas y reclamos que presenten los clientes de la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A., recibidas por los diferentes servicios que brinda, a través de un eficiente proceso de coordinación interna para asegurar el tratamiento adecuado y canalizar una respuesta oportuna, siendo la Gestión de Satisfacción al Cliente el encargado.

3. DEFINICIONES

3.1 Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

3.2 Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

3.3 Receptor de queja: Hace referencia al personal de ETESA, que recibe y gestiona el tratamiento de la queja o reclamo.

3.4 Reclamante: Persona, cliente, organización o su representante, que expresa una queja o reclamo.

4. DISPOSICIONES:

4.1 Es responsabilidad de la Gestión de Satisfacción al cliente considerar que, una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión debe ser asumida, con un fuerte liderazgo y compromiso, para dar

respuesta a las quejas esto, debería permitir que tanto el personal como los clientes contribuyan a la mejora de los productos, servicios y procesos de ETESA, evitando en lo posible, el escalamiento en un potencial conflicto.

4.2 En la página web principal de ETESA se tendrá disponible y de fácil acceso para los clientes y proveedores la siguiente documentación:

- La metodología de cómo realizar una queja o reclamo en caso de requerirse.
- Donde realizar la queja.
- El proceso de tratamiento de las quejas.

4.3 Toda queja o reclamo debe contener la siguiente información:

- Datos del reclamante.
- Descripción de la situación.

4.4 Los receptores de quejas de la Gestión de Satisfacción al Cliente deben acusar recibo, al reclamante en un plazo no mayor a 7 días hábiles, a partir de la recepción de la queja o reclamo.

4.5 De no tener una respuesta rápida a la queja, deba ser escalada a un área específica, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

4.6 El área al que se le asignó la queja debe dar respuesta y solución a la misma, en un periodo no mayor de 10 días hábiles, a los encargados del Proceso de Satisfacción al Cliente.

4.7 El tiempo de cierre es de 30 días hábiles (como máximo), desde la recepción de la queja o reclamo.

4.8 Se realizará el análisis, revisión e investigación respecto a las circunstancias e información de la queja, en conjunto con las áreas o personas implicadas, para obtener todas las evidencias e información necesarias, para la correcta toma de decisiones posterior.

4.9 Este procedimiento se revisará como mínimo, una vez al año o antes, si hay algún cambio significativo, para determinar si se requiere actualización y cambio de versión.

5. PROCEDIMIENTO:

Paso	Descripción	Responsable
5.1	Presentar la queja mediante los métodos establecidos: <ul style="list-style-type: none">- Página web: a través del Formulario para Presentación de Queja, ubicado en la web de ETESA o- Formulario para la Presentación de queja, impreso y completado- Queja por escrito, enviada por correo electrónico o carta formal.- Comentarios recibidos en la Encuesta de Satisfacción del cliente	Reclamante

5.2	Recepción de la queja <ul style="list-style-type: none"> • Recibir la queja mediante los medios establecidos. • Asignarle un número de registro y seguimiento e ingresar la queja en la Bitácora de quejas. • Si la queja no es referente a los servicios que brinda ETESA, ir al punto 5.4. • Llenar el formulario de presentación de quejas (Anexo 8.1) En caso de que la queja haya sido recibida mediante correo electrónico, carta formal o los comentarios de la encuesta de Satisfacción del Cliente. • Completar el Formulario de Seguimiento de Quejas (anexo 8.2) • Acusar recibo al reclamante de la queja, mediante correo electrónico. 	Receptor de la queja
5.3	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar y analizar la información de la queja recibida, de acuerdo con la Descripción de la queja, evaluando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Área o servicio involucrado - Severidad - Implicaciones - Complejidad - Impacto - Necesidad y posibilidad de una acción inmediata. • Realizar las investigaciones pertinentes. 	Receptor de la queja
5.4	Dar respuesta al cliente, si la queja no aplica a ETESA, indicándolo por correo electrónico u otro medio.	Dueño del Proceso
5.5	Direccionar la queja al área o dueño del proceso correspondiente, para el tratamiento de esta.	Receptor de la queja
5.6	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las acciones oportunas para el tratamiento de la queja. • Presentar al Director del área, las posibles acciones oportunas para el tratamiento de la queja. 	Receptor de la queja/ Dueño del Proceso
5.7	Recibir, evaluar y aprobar las acciones que se llevaran a cabo para subsanar la queja o reclamo. <ul style="list-style-type: none"> ➤ No aprueba: Pasar al punto 5.8. ➤ Sí aprueba: Continuar con punto 5.9. 	Director del área
5.8	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la respuesta por parte del Director del área. • Reevaluar la acción oportuna con el Director del área y el personal correspondiente y continuar con el punto. 5.9 	Dueño del Proceso
5.9	Dar respuesta al área de Satisfacción del cliente sobre la queja, e informar la posible solución, para que pueda ser comunicada al cliente.	Dueño del Proceso
5.10	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo, para subsanar la queja y evitar que se repita la situación. • ¿Requiere la queja subsanación inmediata? <ul style="list-style-type: none"> • No: Notificar al cliente y continuar con el punto 5.11. • Sí: Continuar con el punto 5.12. 	Receptor de la queja
5.11	• Comunicar al cliente mediante correo electrónico que se está trabajando en la subsanación de la queja y el nuevo tiempo	Receptor de la

	<p>estimado de resolución de esta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De no contar con respuesta del Director del área o dueño del proceso, se elaborará un Memorándum de notificación de vencimiento de plazo. • Se solicitará nuevamente al dueño del proceso o área encargada, solución a la queja. • De obtener subsanación a la queja, se continuará con el punto 5.12 	queja
5.12	<ul style="list-style-type: none"> • Terminar de completar el Formulario de Seguimiento de Quejas (anexo 8.2). • Comunicar al cliente mediante correo electrónico, la decisión, indicando las acciones a tomar. • Proceder a cerrar la queja recibida e informar a todos los implicados (cliente y personal afectado), con objetivo de que este quede satisfecho. 	Receptor de la queja
5.13	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar el Formulario de Cierre de Quejas (ver anexo 8.3). • Archivar el Formulario de Cierre de Quejas. <p>Fin del Procedimiento</p>	Receptor de la queja

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

<ul style="list-style-type: none"> • N/A

7. HISTORIAL DE MODIFICACIONES:

Revisión	Sección Modificada	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
01	N/A	Versión inicial	15/03/2022
02	5 8	Se modifican actividades del paso a paso. Se actualiza el formato de los anexos.	01/06/2023

8. ANEXOS

8.1 Formulario para Presentación de Queja

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código GSC-DGC-FOR-001
	Formulario para Presentación de Queja	Fecha: Mayo 2023
		Revisión: Rev 02

1. DATOS DEL CLIENTE	
Fecha:	
Nombre del Cliente	
Empresa	
Cargo	
Dirección completa	Provincia:
	Distrito:
	Corregimiento:
Teléfono	
Correo electrónico	
Persona de contacto (si es diferente del Cliente)	
Datos del Cliente	Nombre:
	Teléfono:
	Correo electrónico:

2. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA	
Fecha de la situación	
Descripción de forma clara y precisa los motivos y causas:	

3. Otros Datos		
Adjunta documento (opcional)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

8.2 Formulario para Seguimiento de Queja

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código GSC-DGC-FOR-002
	Formulario para Seguimiento de Queja	Fecha: Mayo 2023
		Revisión: Rev 02

1. DATOS DEL CLIENTE	
Fecha de la queja	
Nombre del Cliente	
Empresa	
Número de contacto	

2. DATOS DE LA QUEJA	
Se realizó la revisión del Formulario de Presentación de la Queja	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Número de la queja	
Área o servicio involucrado	
Información relevante sobre la queja	

3. PROBLEMA ENCONTRADO	
Fecha del Problema	
Problema Recurrente	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Descripción del Problema Encontrado:	

4. EVALUACIÓN DE LA QUEJA	
Severidad	
Complejidad	
Impacto	
Necesidad de Acción Inmediata	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Formulario para Seguimiento de Queja

Página 1 de 2

5. RESOLUCIÓN DE LA QUEJA
Descripción de las Acciones Por Tomar:

6. EVALUACIÓN DE LA QUEJA			
Acción Tomada	Fecha	Responsable	Observaciones

8.3 Formulario para Cierre de Quejas

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código GSC-DGC-FOR-003
	Formulario para Cierre de Quejas	Fecha: Mayo 2023
		Revisión: Rev.01

1. DATOS DEL CLIENTE	
Fecha de la queja	
Nombre del Cliente	
Empresa	
Número de contacto	

2. DATOS DE LA QUEJA	
Número de la queja	
Área o servicio involucrado	
Descripción de la queja	

3. RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	
Tiempo de respuesta	
Fecha de Notificación al cliente	
Descripción de las Acciones Por Tomar:	
Persona que aprobó	
Firma	

