

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | <b>Proceso de Gestión de la Satisfacción al Cliente</b>                                                                                                                                     | <b>Código</b><br>GSC-DGC-PRO-002                                                                                                   |
|                                                                                                                                                     | <b>Procedimiento para el Tratamiento de Queja</b>                                                                                                                                           | <b>Fecha:</b><br>Junio 2023<br><b>Revisión:</b><br>Rev. 02                                                                         |
| <b>Elaborado por:</b><br><br><br>Gerente de Desarrollo de Negocios | <b>Revisado por:</b><br><br><br>Dirección de Gestión Comercial<br>Gerente de Estrategia y Mejora Continua | <b>Aprobado por:</b><br><br><br>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"><li>- Página web: a través del Formulario para Presentación de Queja, ubicado en la web de ETESA o</li><li>- Formulario para la Presentación de queja, impreso y completado</li><li>- Queja por escrito, enviada por correo electrónico o carta formal.</li><li>- Comentarios recibidos en la Encuesta de Satisfacción del cliente</li></ul> | Reclamante  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                         |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 5.2  | <b>Recepción de la queja</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir la queja mediante los medios establecidos.</li> <li>• Asignarle un número de registro y seguimiento e ingresar la queja en la Bitácora de quejas.</li> <li>• Si la queja no es referente a los servicios que brinda ETESA, ir al punto 5.4.</li> <li>• 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.</li> <li>• Completar el Formulario de Seguimiento de Quejas (anexo 8.2)</li> <li>• Acusar recibo al reclamante de la queja, mediante correo electrónico.</li> </ul> | Receptor de la queja                    |
| 5.3  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>- Área o servicio involucrado</li> <li>- Severidad</li> <li>- Implicaciones</li> <li>- Complejidad</li> <li>- Impacto</li> <li>- Necesidad y posibilidad de una acción inmediata.</li> </ul> </li> <li>• Realizar las investigaciones pertinentes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            | 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"> <li>• Establecer las acciones oportunas para el tratamiento de la queja.</li> <li>• Presentar al Director del área, las posibles acciones oportunas para el tratamiento de la queja.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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"> <li>➤ No aprueba: Pasar al punto 5.8.</li> <li>➤ Sí aprueba: Continuar con punto 5.9.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Director del área                       |
| 5.8  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir la respuesta por parte del Director del área.</li> <li>• Reevaluar la acción oportuna con el Director del área y el personal correspondiente y continuar con el punto. 5.9</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 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"> <li>• Implementar las acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo, para subsanar la queja y evitar que se repita la situación.</li> <li>• ¿Requiere la queja subsanación inmediata? <ul style="list-style-type: none"> <li>• No: Notificar al cliente y continuar con el punto 5.11.</li> <li>• Sí: Continuar con el punto 5.12.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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"> <li>De no contar con respuesta del Director del área o dueño del proceso, se elaborará un Memorándum de notificación de vencimiento de plazo.</li> <li>Se solicitará nuevamente al dueño del proceso o área encargada, solución a la queja.</li> <li>De obtener subsanación a la queja, se continuará con el punto 5.12</li> </ul> | queja                |
| 5.12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminar de completar el Formulario de Seguimiento de Quejas (anexo 8.2).</li> <li>Comunicar al cliente mediante correo electrónico, la decisión, indicando las acciones a tomar.</li> <li>Proceder a cerrar la queja recibida e informar a todos los implicados (cliente y personal afectado), con objetivo de que este quede satisfecho.</li> </ul>                 | Receptor de la queja |
| 5.13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llenar el Formulario de Cierre de Quejas (ver anexo 8.3).</li> <li>Archivar el Formulario de Cierre de Quejas.</li> </ul> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>                                                                                                                                                                                                         | Receptor de la queja |

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


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

## 7. HISTORIAL DE MODIFICACIONES:

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

## 8. ANEXOS

### 8.1 Formulario para Presentación de Queja


|                                                                                   |                                               |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>Gestión de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Código</b><br>GSC-DGC-FOR-001 |
|                                                                                   | <b>Formulario para Presentación de Queja</b>  | <b>Fecha:</b><br>Mayo 2023       |
|                                                                                   |                                               | <b>Revisión:</b><br>Rev 02       |

| 1. DATOS DEL CLIENTE                                 |                     |
|------------------------------------------------------|---------------------|
| Fecha:                                               |                     |
| Nombre del Cliente                                   |                     |
| Empresa                                              |                     |
| Cargo                                                |                     |
| Dirección completa                                   | Provincia:          |
|                                                      | Distrito:           |
|                                                      | Corregimiento:      |
| Teléfono                                             |                     |
| Correo electrónico                                   |                     |
| Persona de contacto<br>(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<br>GSC-DGC-FOR-002 |
|                                                                                   | Formulario para Seguimiento de Queja   | Fecha:<br>Mayo 2023       |
|                                                                                   |                                        | Revisión:<br>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"/> |

| 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<br>GSC-DGC-FOR-003 |
|  | Formulario para Cierre de Quejas       | Fecha:<br>Mayo 2023       |
|  |                                        | Revisión:<br>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                                  |  |