

	Proceso de Gestión de la Satisfacción al Cliente	Código GSC-DGC-PRO-002
	Procedimiento para el Tratamiento de Queja	Fecha: Marzo 2022 Revisión: Rev. 01
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 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., respecto a 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:

respuesta a las quejas, lo que 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 de recibido 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 asigne 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. - Queja por escrito enviada por correo electrónico o carta formal. 	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 carpeta de Quejas y Reclamos en SharePoint, indistintamente de la vía de recepción. 	Receptor de la queja

	<ul style="list-style-type: none"> • Completar el Formulario de Seguimiento de Quejas (anexo 8.2) • Acusar de recibido al reclamante la queja o reclamo, mediante correo electrónico. 	
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	Direccionar la queja al área o dueño del proceso correspondiente para de tratamiento de esta.	Receptor de la queja
5.5	<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. 	Dueño del Proceso
5.6	<p>Recibir, evaluar y aprobar las acciones que se llevaran a cabo para subsanar la queja o reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No aprueba: Pasar al punto 5.7. ➤ Sí aprueba: Continuar con punto 5.8. 	Director del área/
5.7	<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. 5.8. 	Dueño del Proceso
5.8	Dar respuesta inmediata al cliente sobre la queja e informar la posible solución.	Dueño del Proceso
5.9	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo, para subsanar la queja y evitar que se repita la situación. • Subsanar la queja inmediatamente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí: Continuar con el punto 5.10. ➤ No: Informar al reclamante que se encuentran gestionando la subsanación de la queja y el tiempo estimado de resolución de su queja y continuar con el punto 5.10. • De no contar con respuesta del Director del área o dueño del proceso en, se elaborará un Memorándum de notificación de vencimiento de plazo. 	
5.10	<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. • Procederá 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
5.11	<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:


--

7. HISTORIAL DE MODIFICACIONES:

Paso	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación

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: Enero 2022
		Revisión: Rev.01

1. DATOS DEL RECLAMANTE		
Fecha:		
Nombre de la persona u organización		
Dirección completa	Provincia:	
	Distrito:	
	Corregimiento:	
Teléfono		
Correo electrónico		
Persona para contactar (si es diferente del reclamante)		
Datos del contacto	Nombre:	
	Teléfono:	
	Correo electrónico:	
Finca/ Folio Real:		

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Fecha de la situación	
Descripción:	

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

Formulario para Presentación de Queja	Página 1 de 1
---------------------------------------	---------------

8.2 Formulario para Seguimiento de Queja

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código GSC-DGC-FOR-002
	Formulario para Seguimiento de Queja	Fecha: Enero 2022 Revisión: Rev.01

1. DATOS DEL RECEPTOR DE LA QUEJA	
Fecha de la queja	
Nombre de receptor	
Medio de la Queja	Teléfono <input type="checkbox"/>
	Correo electrónico <input type="checkbox"/>
En persona <input type="checkbox"/>	Página web <input type="checkbox"/>
Teléfono	
Correo electrónico	
Persona para contactar (si es diferente del reclamante)	
Datos del contacto	Nombre:
	Teléfono:
	Correo electrónico:
Finca/ Folio Real:	

2. Datos del reclamante	
Se realizó la revisión del Formulario de Presentación a Queja	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

3. DATOS DE LA QUEJA	
Queja emitida por	
Información relevante sobre la queja	

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

Formulario para Seguimiento de Queja	Página 1 de 2
--------------------------------------	---------------

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

6. RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	
Descripción de las Acciones Para Tomar:	

7. EVALUACIÓN DE LA QUEJA			
Acción Tomada	Fecha	Responsable	Observaciones

Formulario para Seguimiento de Queja	Página 2 de 2
--------------------------------------	---------------

8.3 Formulario para Cierre de Quejas

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código GSC-DGC-FOR-003
	Formulario para Cierre de Quejas	Fecha: Enero 2022
		Revisión: Rev.01

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

2. DATOS DE LA QUEJA O RECLAMO	
Número de la queja o reclamo	
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	

Formulario para Cierre de Quejas	Página 1 de 1
----------------------------------	---------------