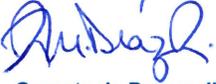


	Proceso de Gestión de la Satisfacción al Cliente		Código GSC-DGC-PRO-002
	Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos		Fecha: Enero 2025
			Revisión: Rev. 03
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Gerente de Desarrollo de Negocios	 Dirección de Gestión Comercial		 Gerente General
	 Secretaría de Estrategia y Mejora Continua		

1. PROPÓSITO:

Establecer la metodología para gestionar el tratamiento de reclamos y posibles conflictos planteados por clientes (Agentes del mercado), 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, lograr una atención satisfactoria.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todo reclamo que presenten los clientes de la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A., recibidos por los diferentes servicios que brindan, 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 Agente:** Organización o persona que pertenece al mercado eléctrico y recibe un servicio de ETESA.
- 3.2 Receptor del reclamo:** Hace referencia al personal de ETESA, que recibe y gestiona el tratamiento del reclamo.
- 3.3 Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- 3.4 Reclamante:** Persona, agente, organización o su representante, que expresa un reclamo.

4. DISPOSICIONES:

- 4.1** Es responsabilidad de la Gestión de Satisfacción al cliente considerar que un 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 al reclamo, 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 un reclamo en caso de requerirse.
- Donde realizar el reclamo.
- El proceso de tratamiento del reclamo.

4.3 Todo reclamo debe contener la siguiente información:

- Datos del reclamante.
- Descripción de la situación.

4.4 Los receptores del reclamo 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 del reclamo.

4.5 De no tener una respuesta rápida al reclamo, 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 el reclamo debe dar respuesta y solución a este, 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 del reclamo.

4.8 Se realizará el análisis, revisión e investigación respecto a las circunstancias e información del reclamo 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	<p>Presentar el reclamo mediante los métodos establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web: a través del Formulario para la Presentación de un reclamo, ubicado en la web de ETESA. - Formulario para Presentación de un reclamo impreso y completado. - Reclamo por escrito enviado por correo electrónico o carta formal. - Comentarios recibidos en la Encuesta de Satisfacción del cliente. 	Reclamante
5.2	<p>Recepción del Reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir el reclamo mediante los medios establecidos. • Asignarle un número de registro y seguimiento e ingresar el reclamo en la Bitácora de reclamo. • Si el reclamo no es referente a los servicios que brinda ETESA, ir al punto 5.4 	Receptor del Reclamo



	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario de presentación de reclamo (Anexo 8.1), en caso de que el reclamo haya sido recibido mediante por correo electrónico, carta formal o los comentarios de la encuesta de Satisfacción del Cliente. • Completar el Formulario de Seguimiento de Reclamo (anexo 8.2) • Acusar de recibido al reclamante de reclamo, mediante correo electrónico. 	
5.3	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar y analizar la información del reclamo recibido, de acuerdo con la Descripción del reclamo, 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 del reclamo
5.4	Dar respuesta al cliente, si el reclamo no aplica a ETESA, indicándolo por correo electrónico u otro medio.	Dueño del Proceso
5.5	Direccionar el reclamo al área o dueño del proceso correspondiente para el tratamiento de este.	Receptor del reclamo
5.6	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las acciones oportunas para el tratamiento del reclamo. • Presentar al Director del área, las posibles acciones oportunas para el tratamiento del reclamo. 	Receptor del reclamo / Dueño del Proceso
5.7	<p>Recibir, evaluar y aprobar las acciones que se llevaran a cabo para subsanar el reclamo.</p> <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 el reclamo 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 el reclamo y evitar que se repita la situación. • Requerir subsanación inmediatamente el reclamo: <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 del reclamo
5.11	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al cliente mediante correo electrónico que se está trabajando en la subsanación del reclamo y el nuevo tiempo estimado de resolución de este. • 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 del reclamo. • De obtener subsanación del reclamo se continuará con el punto 5.12 	Receptor del reclamo
5.12	<ul style="list-style-type: none"> • Terminar de completar el Formulario de Seguimiento del reclamo (anexo 8.2). • Comunicar al cliente mediante correo electrónico la decisión, indicando las acciones a tomar. • Proceder a cerrar el reclamo recibido e informar a todos los implicados 	Receptor del reclamo



	(cliente y personal afectado), con objetivo de que este quede satisfecho.	
5.13	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar el Formulario de Cierre de Reclamo (ver anexo 8.3). • Archivar el Formulario de Cierre de reclamo. <p>Fin del Procedimiento</p>	Receptor del reclamo

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Elaboración de la Encuesta de Satisfacción al Cliente.
--

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
03	Todo el documento 8	Cambio de terminología de Quejas a Reclamos. Se actualizan los anexos.	15/01/2025

GEMC

8. ANEXOS

8.1 Formulario para Presentación del Reclamo

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código: GSC-DGC-FOR-001
	Formulario para Presentación de Reclamo	Fecha: Enero 2025
		Revisión: Rev.03

1. DATOS DEL AGENTE	
Fecha:	
Nombre del Agente (Empresa)	
Representante del agente o persona de contacto	
Cargo	
Dirección completa	
Teléfono	
Correo electrónico	

2. INFORMACIÓN DEL RECLAMO	
Fecha de la situación	
Su reclamo se relaciona con:	
Dificultad para obtener información	
Retraso en la atención de solicitudes	
Problemas con la facturación	
Problemas con los cargos mensuales	
Problemas con los servicios de telecomunicaciones	
Otros (especifique):	

3. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO
Descripción de forma clara y precisa de su reclamo:

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



8.2 Formulario para Seguimiento del Reclamo

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código: GSC-DGC-FOR-002
	Formulario para Seguimiento del Reclamo	Fecha: Enero 2025
		Revisión: Rev.03

1. DATOS DEL AGENTE	
Fecha del Reclamo	
Nombre del Agente (Empresa)	
Representante del Agente o persona de contacto	
Número de contacto	

2. DATOS DEL RECLAMO	
Se realizó la revisión del Formulario de Presentación del Reclamo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Número del Reclamo	
Área o servicio involucrado	
Información relevante sobre el Reclamo	

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

4. EVALUACIÓN DEL RECLAMO	
Severidad	
Complejidad	
Impacto	
Necesidad de Acción Inmediata	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

5. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO
Descripción de las Acciones Por Tomar:

6. EVALUACIÓN DEL RECLAMO			
Acción Tomada	Fecha	Responsable	Observaciones



8.3 Formulario para Cierre de Reclamos

	Gestión de la Satisfacción del Cliente	Código: GSC-DGC-FOR-003
	Formulario para Cierre de Reclamos	Fecha: Enero 2025
		Revisión: Rev.03

1. DATOS DEL AGENTE	
Fecha del Reclamo	
Nombre del Agente (Empresa)	
Representante del Agente o persona de contacto	
Número de contacto	

2. DATOS DEL RECLAMO	
Número del Reclamo	
Área o servicio involucrado	
Descripción del reclamo	

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

