



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 1 / 9

INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS

CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01




INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS

CÓDIGO:

I-GECOM-JECLI-01

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
CISQ S.A	JECLI	GECOM	PREJEC
Fecha: 13/08/2025	Fecha: 13/08/2025	Fecha: 13/08/2025	Fecha: 13/08/2025
Registrado por: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO -SGI EERSSA Fecha: 13/08/2025		Firma:	

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
		Página 2 / 9
	INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS	CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MOTIVO O RAZÓN DE CAMBIO	FECHA
0	No aplica por ser versión original	13/08/2025


COPIA NO CONTROLADA



CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. ASPECTOS GENERALES	4
3.1 Acrónimos	4
3.2 Definiciones.....	4
3.3 Responsables y/o autoridad.....	5
3.4 Normativa.....	5
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
5. Vigencia	8
6. Control de registro	9
7. Distribución	9
8. ANEXOS	9

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
	INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS	Página 4 / 9
		CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01

1. PROPÓSITO

Aprender a diferenciar una queja de los reclamos. Lograr una clasificación adecuada de la queja

2. ALCANCE

El presente instructivo inicia cuando el cliente reporta la queja, incluye su registro, aceptación, investigación, análisis de causa, planificación y seguimiento de acciones finalizando con el cierre.

Este instructivo pertenece al Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015 e ISO 50001:2018

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Acrónimos

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad


EERSSA: Empresa Eléctrica Regional del sur S.A

JECLI: Jefatura de Clientes

SAP: Sistema de Aplicaciones y Procesos

3.2 Definiciones

Reclamo	Ejemplos
Técnico	Perturbaciones de voltaje, Niveles de voltaje Interrupciones (Cantidad, duración) Deficiencias técnicas del alumbrado público
Comercial	Incumplimiento de tiempos de: Conexión de nuevos servicios, reconexión del servicio Errores en toma de lecturas Inconsistencias en la facturación
Daño a equipos	Daños a equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas imputables a la empresa eléctrica distribuidora
Otros no regulados: Desbroce, Alquiler de postes.	Desbroce incompleto Contrato de alquiler de postes mal legalizado

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
	INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS	Página 5 / 9
		CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01

3.3 Responsables y/o autoridad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Presidente Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el presente instructivo
Jefe de clientes/ Ingeniero 1 Call center/ Líderes de proceso transversal	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar las directrices establecidas para la identificación y discriminación de quejas • Supervisar que el personal Operativo y Administrativo siga los lineamientos de este instructivo
Personal operativo y administrativo de Atención al cliente, Call Center y de procesos transversales	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar lo establecido en este instructivo en la identificación y discriminación de quejas

3.4 Normativa

Norma Internacional ISO 9001:2015, punto 8.2.1; 3.9.8; 3.9.2; 3.6.9; 3.6.4

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

1. Instrucciones para discriminar queja de reclamo y entender la importancia de atender las quejas.


¿Por qué? Porque tanto la queja como el reclamo son indicadores de niveles de insatisfacción que, cuando se abordan estratégicamente, pueden transformarse en pasos sólidos hacia la excelencia en el servicio ofrecido.

Este entendimiento no solo es crucial para implementar las respuestas más apropiadas, sino también para aprovechar estas interacciones para fortalecer la relación con los clientes y mejorar continuamente los servicios ofrecidos

Diferencias entre queja y reclamo:

a) Por origen y expectativa. - Una queja se origina generalmente de una expectativa no cumplida respecto a un producto o servicio, pero sin que esto implique necesariamente una falla grave o un daño.

El cliente busca, ante todo, ser escuchado y que se tomen medidas para mejorar su experiencia. Por otro lado, un reclamo surge cuando hay una falla objetiva en el servicio o producto que afecta significativamente al consumidor, quien espera no solo una solución concreta sino, en muchos casos, una compensación.

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
	INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS	Página 6 / 9
		CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01

A la hora de resumir la primera diferencia entre queja y reclamo, podemos decir que las quejas se perciben como oportunidades para mejorar, mientras que los reclamos son señales de alerta que requieren una atención más inmediata.

b) Por su resolución. - Las quejas pueden ser resueltas a través de cambios operativos internos o gestos de buena voluntad que reafirmen el compromiso de la empresa con la calidad del servicio ofrecido.

En este sentido, este tipo de reclamaciones suelen resolverse a través de canales de comunicación directa con el cliente, buscando una solución rápida que aborde su insatisfacción. Como bien reza un viejo refrán popular: **“Mejor prevenir que curar”**

En cambio, los reclamos suelen requerir un proceso más formalizado, que puede incluir un seguimiento detallado para asegurar que la resolución cumpla con las normativas vigentes (Regulación ARCONEL 001/17- Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica) y satisfaga al cliente afectado. La clasificación de reclamos de clientes (consumidores) es un paso crucial en este proceso, permitiendo a la EERSSA categorizar y priorizar las acciones a tomar.

c) *Por impacto a largo plazo. - Por más “sencilla” que nos parezca una queja, está claro que bien gestionada puede reforzar rápidamente la confianza del cliente con nuestra empresa, ya que estamos demostrando que su voz es escuchada y valorada.*

Sin embargo, un reclamo mal atendido puede deteriorar significativamente la relación entre ambas partes, llevando a pérdidas no solo del cliente insatisfecho sino también afectando la percepción de la EERSSA por parte de potenciales clientes.

Por eso, mientras una queja atendida adecuadamente puede convertirse en una valiosa oportunidad de fidelización, **un reclamo mal gestionado** tiene el potencial de **dañar seriamente la reputación de la empresa** y erosionar la confianza de los usuarios, afectando la viabilidad comercial a largo plazo.

Ejemplo:

Imaginemos que la EERSSA en alguna aplicación para la atención al cliente realiza una nueva actualización que promete mejorar la eficiencia de su programa estrella. Sin embargo, poco después del lanzamiento, los usuarios comienzan a reportar problemas de compatibilidad que afectan su operatividad diaria.

Al principio, estas manifestaciones son tratadas como quejas individuales y no se les da la importancia debida.

Con el tiempo, la acumulación de estas quejas y la falta de una respuesta efectiva escalan a un reclamo colectivo ante la autoridad reguladora, exigiendo no solo soluciones inmediatas sino también compensaciones por las “pérdidas ocasionadas”.

Ejemplos de quejas sobre los servicios que están dentro del alcance del sistema de gestión de calidad de la EERSSA:


	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
		Página 7 / 9
	INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS	CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01

Tabla 1 Ejemplos de quejas

Quejas	Ejemplo
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Maltrato al cliente • Mucho tiempo de espera en ventanilla o en llamada al call center. • Falta de información • Enlace en página web no funciona o no está disponible. • No se informó al cliente sobre el tratamiento de queja o reclamo • Sala de espera sin facilidades para el cliente • Falta de personal • Personal con falta de conocimientos
Atención a solicitudes de nuevos servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Maltrato por parte de los técnicos • Falta de información para coordinar visita • Requisitos no claros • Trámites muy lentos o retrasados. • Mal manejo de residuos.
Servicio de alquiler de postes	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite muy largo y/o difícil • Falta de información y comunicación
Servicio de aprobación de proyectos eléctricos particulares	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información • Trámites muy lentos o retrasados • Falta de claridad en los requisitos
Atención a solicitudes de desbroce de vegetación	<ul style="list-style-type: none"> • Desbroce realizado, afectó a terceros. • Daño excesivo de la vegetación circundante • Desbroce afecta negativamente el paisaje o la estética de la propiedad • Mantenimiento inadecuado, dejando ramas o vegetación que pueden seguir representando un riesgo para las líneas eléctricas. • Falta de información de apagones programados para realizar las labores de mantenimiento o sobre la realización de los trabajos • Falta de medidas de seguridad adecuadas que ponen en riesgo a los trabajadores o a la comunidad. • Molestias por ruidos excesivos durante la ejecución del desbroce de vegetación



Atención a proyectos de alumbrado público	<ul style="list-style-type: none">• Falta de información• Trámites muy lentos o retrasados.• Largos tiempos de espera para la instalación o el reemplazo de luces• Distribución inadecuada de la luz lo que genera zonas oscuras que pueden generar inseguridad, o zonas con una iluminación excesiva• Tiempos de respuesta lentos• Mal manejo de residuos.• Falta de adopción de tecnologías más limpias y sostenibles (como el alumbrado LED o la integración con energías renovables)
Atención a solicitudes de Expansión de redes	<ul style="list-style-type: none">• Retrasos en la instalación• Falta de comunicación o información• Condiciones o requisitos no claros
Recaudación General	<ul style="list-style-type: none">• Dificultades para pagos• Retrasos en la emisión de recibos de pago• Mala Atención• Mucho tiempo de espera en ventanilla• Poca disponibilidad de personal para la atención al cliente
Lectura, cálculo y facturación	<ul style="list-style-type: none">• Cargos en facturas que no están claramente explicados• Retrasos en la emisión de facturas• Dificultad para acceder a sus facturas electrónicas• Errores en los datos personales de facturas

2. Directrices para la atención de quejas:

- Todas las quejas se deben registrar
- Si se repite la queja 3 veces sobre el mismo tipo de servicio, se debe obligatoriamente realizar un análisis de causa y resolver la queja de forma de que no se vuelva a repetir.
- Se debe dar siempre una respuesta al cliente (consumidor) sobre la queja establecida.

5. Vigencia

Las disposiciones de este procedimiento entran en vigor después de su aprobación.



EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA
¡La energía somos todos!

VERSIÓN: 00

Página 9 / 9

INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR QUEJAS

CÓDIGO: I-GECOM-JECLI-01

6. Control de registro

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	DE	CUSTODIO	ORDEN	ARCHIVO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DE	DISPOSICIÓN FINAL

7. Distribución

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original+ Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	JECLI	

8. ANEXOS