



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

VERSIÓN: 00

Página 1 / 9

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS
COMERCIALES**

P-GECOM-JECLI-01



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES

**CÓDIGO:
P-GECOM-JECLI-01**

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
CISQ S.A	JECLI	GECOM	PREJEC
Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025	Fecha: 12/08/2025
Registrado por: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO -SGI EERSSA Fecha: 12/08/2025		Firma:	



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

VERSIÓN: 00

Página 2 / 9

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS
COMERCIALES**

P-GECOM-JECLI-01

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MOTIVO O RAZÓN DE CAMBIO	FECHA
0	No aplica por ser versión original	12/08/2025


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.....	4
3.4 Normativa.....	5
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
4.1 DIAGRAMA DE FLUJO	7
4.2 Indicadores.....	8
5. VIGENCIA.....	8
6. CONTROL DE REGISTROS.....	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
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	Página 4 / 9
		P-GECOM-JECLI-01

1. PROPÓSITO

Atender y resolver oportunamente los reclamos comerciales

2. ALCANCE

El presente procedimiento comienza con la atención del reclamo del cliente en ventanilla o en call center continúa con el registro, validación, atención y finaliza con el cierre del reclamo.

Este procedimiento 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
- GECOM: Gerencia de Comercialización
- JEAGE: Jefatura de Agencias
- JECLI: Jefatura de Clientes
- JEFAC: Jefatura de Facturación
- JEREC: Jefatura de recaudación
- SAP: Sistema de Aplicaciones y Procesos
- SUIN: Superintendencia de Instalaciones

3.2 Definiciones

- Orden de inspección: Revisión in situ
- Orden de trabajo: Autorización de Ejecución in situ para la instalación de un medidor

3.3 RESPONSABLES Y/O AUTORIDAD

RESPONSABLE	FUNCIONES
Cliente/ petionario	<ul style="list-style-type: none"> • Acudir a ventanilla o Llamar al teléfono para presentar un reclamo.
Asistente de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el reclamo del cliente en ventanilla. • Analizar si es procedente o no el reclamo • Ingresar el reclamo al SAP CRM • Derivar el reclamo al área que corresponde



Oficinista Recaudador de CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none">• Recibir el reclamo del cliente en Call Center.• Analizar si es procedente o no el reclamo• Ingresar el reclamo al SAP CRM• Direccionar el reclamo al área que corresponde
Oficinista recaudadora / Asistente de recaudación (JEREC)	<ul style="list-style-type: none">• Revisar si tiene una orden de reconexión generada.• Revisar si está dentro del plazo la orden.• Solicitar a contratista atender orden OT• Generar la orden de reconexión• Cerrar reclamo como: "ATENDIDO" o "INVÁLIDO" según sea el caso.
Contratista de Lectura	<ul style="list-style-type: none">• Ejecutar OT• Notificar a oficinista recaudador
Oficinista recaudador de facturación (JEFAC)	<ul style="list-style-type: none">• Dirigir el reclamo al asistente de facturación que corresponda según MRU.• Comunicar al usuario porque no es pertinente• Cerrar como: "CERRADO"• En el SAP poner: "EN PROCESO" y colocar el resultado de la resolución.• Comunicar al usuario la resolución• Cerrar el reclamo: "CERRADO"
Asistente de facturación (JEFAC)	<ul style="list-style-type: none">• Analizar si es pertinente el reclamo.• Resolver el reclamo: Anular factura Generar nota de débito/crédito

3.4 Normativa

- Regulación ARCONEL-017/2020 Art. 17, Art. 19, Art. 20.
- Regulación ARCONEL 001/17 Art. 8, Art 9.2, Art. 10, Art 11.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento para la atención de reclamos comerciales contempla las siguientes actividades:

1. El cliente presenta un reclamo comercial por dos vías cuando se acerca a ventanilla el asistente de clientes recibe el reclamo o cuando llama al call center el oficinista recaudador del área recibe el reclamo, ellos se encargan de analizar, si no es procedente no se ingresa al sistema, si es procedente se ingresa el reclamo al SAP CRM y se delega al área que corresponde que en este caso puede ser Facturación o Cortes

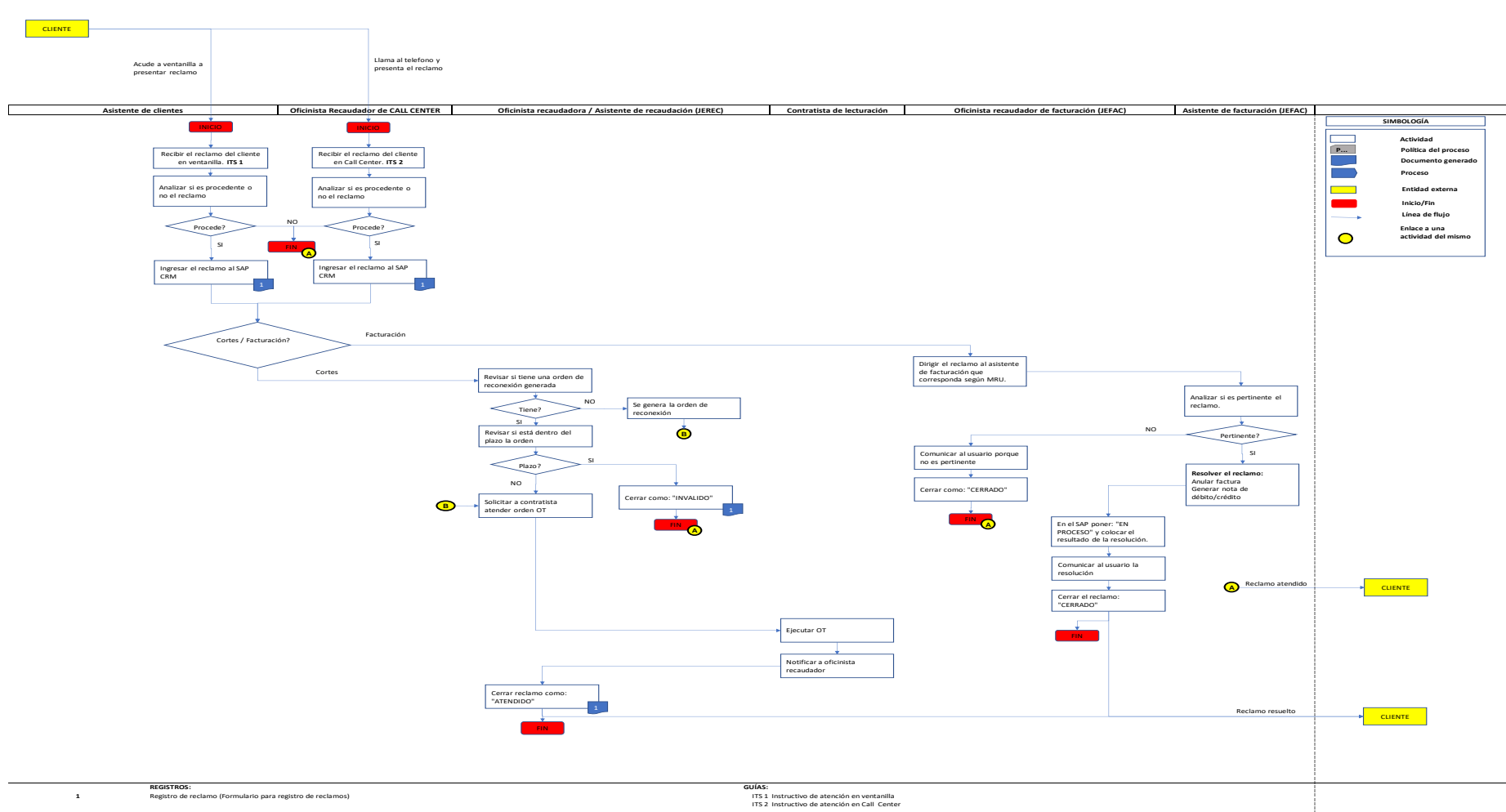


2. Cuando el caso es por cortes el reclamo se dirige al oficinista recaudador o asistente de recaudación de JEREC en cortes, se encarga de revisar si tiene una orden de reconexión generada, si se encuentra dentro del plazo se cierra como INVALIDA caso contrario se solicita al contratista atender la orden OT; y si no tiene una orden de reconexión se genera una.
3. El contratista de Lecturación ejecuta la orden y notifica al oficinista recaudador o asistente de recaudación para que él cierre el reclamo como atendido.
4. Por otro lado, cuando el oficinista recaudador de facturación recibe el reclamo lo dirige al asistente de facturación que corresponda según MRU.
5. El asistente de facturación analiza si es pertinente el reclamo y se le informa al oficinista recaudador de facturación quien se encarga de comunicar en el caso que no sea pertinente se le comunica al usuario porque no es pertinente y se cierra en el sistema con estado CERRADO, por otro lado si es pertinente el asistente de facturación **Resuelve el reclamo:** Anula la factura y genera nota de débito/crédito, se le informa al oficinista recaudador y en el sistema SAP se coloca: "EN PROCESO" se escribe el resultado de la resolución, se comunica al usuario la resolución y se cierra el reclamo en estado CERRADO.

COPIA NO CONTROLADA




4.1 DIAGRAMA DE FLUJO



SIMBOLOGIA

- Actividad
- Política del proceso
- Documento generado
- Proceso
- Entidad externa
- Inicio/Fin
- Línea de flujo
- Enlace a una actividad del mismo

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	Página 8 / 9
		P-GECOM-JECLI-04

4.2 Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	RESPONSABLE MEDICIÓN
Porcentaje de resolución de reclamos	100%	Número de reclamos resueltos dentro de los plazos establecidos en el mes / Número de reclamos recibidos en el mes NOTA: Tiempos MAX establecidos en el Art. 11 la resolución ARCONEL 001/17	Mensual	98%	JECLI
Tiempo promedio de resolución de reclamos	5 días	Suma de tiempos de resolución de reclamos / Números de reclamos recibidos en el mes	Mensual	5 días	JECLI

5. VIGENCIA

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

COPIA NO CONTROLADA

	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. EERSSA <i>¡La energía somos todos!</i>	VERSIÓN: 00
		Página 9 / 9
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES	P-GECOM-JECLI-04

6. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	IDENTIFICACIÓN	SITIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Registro de reclamo (Formulario para registro de reclamos)		Por evento	JECLI	Cronológica	JECLI	7 Años	Eliminar

7. DISTRIBUCIÓN

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original+ Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia Nro. 1	JECLI	
Copia N°2	JEREC	
Copia N°3	JEFAC	

8. ANEXOS