



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

VERSIÓN: 00

Página 1 / 9

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO: P-GECOM-JECLI-02



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

**CÓDIGO:
P-GECOM-JECLI-02**

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 GESTIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO: P-GECOM-JECLI-02

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 (SIGNIFICADO)	4
3.3 Responsables y/o autoridad	4
3.4 Normativa	5
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	5
INDICADORES	8
5. Vigencia.....	8
6. Control de registro.....	8
7. Distribución.....	9
8. ANEXOS	9

COPIA NO CONTROLADA



1. PROPÓSITO

Atender y resolver de manera oportuna las quejas reportadas por los clientes

2. ALCANCE

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

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

EERSSA: Empresa Eléctrica Regional del sur S.A.

JECLI: Jefatura de Clientes

SAP: Sistema de Aplicaciones y Procesos

3.2 Definiciones (SIGNIFICADO)

- **Cliente.** - Persona natural o jurídica del sector público o privado encargado de presentar el requerimiento.
- **No conformidad.** - incumplimiento de un requisito
- **Queja.** - Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Reclamo del consumidor.** - Acción interpuesta por el consumidor ante la empresa eléctrica distribuidora, con el fin de tener un pronunciamiento sobre la inconformidad de los servicios públicos de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público en general o del servicio de carga de vehículos eléctricos
- **Requisito.** – Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente.** – Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

3.3 Responsables y/o autoridad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Cliente	Ingresar la queja en página web



Asistente de Atención al cliente / Oficinista de Call Center	<ul style="list-style-type: none">• Atender al cliente, detectar si se trata de una queja.• Tratar de atender en primera instancia la queja• Preguntar al cliente si aún quiere ingresar la queja• Dirigir al cliente a que ingrese la queja por la página web.
Jefe de clientes	<ul style="list-style-type: none">• Recolectar las quejas, de los diferentes canales de quejas:• (Página web)• Discriminar Quejas y reclamos• Registrar queja• Analizar si la queja aplica o no• Contactar al cliente para comunicarle que lo ingrese correctamente como queja• Informar al cliente porque no se acepta la queja• Dirigir la queja al líder del proceso respectivo al que aplica la queja.• Comunicar al cliente las acciones de compensación establecidas• Realizar el seguimiento de las acciones planificadas para resolver la queja. Y registrar seguimiento• Registrar cierre de queja• Al finalizar un período, reportar el indicador de Atención de quejas. Y el reporte de estado de acciones para resolver las quejas.
Líder de proceso transversal del sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none">• Investigar la queja. Contactando al cliente y solicitando más información sobre la queja. Y registrar el resultado de la investigación• Analizar causa raíz. (Puede ser en un taller de análisis de causa, con los involucrados)• Y registrar la causa raíz• Planificar acciones de:<ul style="list-style-type: none">-Compensación al cliente,-Corrección-Acción correctiva. (Acciones con fechas fin y responsables de ejecutarlas)

3.4 Normativa

Norma Internacional ISO 9001:2015, punto 8.2.1; 3.9.8

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento de Gestión de quejas contempla las siguientes actividades:

1. El cliente ingresa queja vía página web, atención al cliente o call center



2. El oficinista de Call center atiende, identifica si es queja o reclamo,
 - a. Si es queja intentar resolverla en primera instancia
 - b. Si el cliente desea mantenerla, se le dirige a ingresarla en la página web
3. El jefe de clientes recopila quejas de la página web discrimina entre queja y reclamo, si es un reclamo se debe contactar al cliente para comunicarle que lo ingrese correctamente como queja y si es una queja se la registra, analiza si la queja aplica y la acepta caso contrario se debe informar al cliente porque no se acepta y se envía la queja al líder de proceso transversal respectivo al que aplica.
4. El líder de proceso transversal investiga la queja, contacta al cliente, solicita más información y registrar el resultado de la investigación, analiza la causa raíz. (Puede ser en un taller de análisis de causa, con los involucrados), planifica acciones de: Compensación al cliente, corrección, o acción correctiva con fechas fin y responsables de ejecutarlas.
5. El jefe de clientes comunica al cliente las acciones de compensación establecidas, realiza el seguimiento de las acciones planificadas para resolver la queja y registra el seguimiento, cierra la queja y al finalizar un período, reportar el indicador y el reporte de estado de acciones para resolver las quejas.

COPIA NO CONTROLADA



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

VERSIÓN: 00

Página 8 / 9

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO: P-GECOM-JECLI-02

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	RESPONSABLE MEDICIÓN
Eficacia de Atención a quejas	100%	Número de quejas cerradas / Quejas registradas) *100	Anual	93%	Asistente de atención al cliente

5. Vigencia

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

6. Control de registro

NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	CUSTODIO	ORDEN	ARCHIVO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Registro de quejas		Diario	Jefe de clientes	Cronológico	Digital	Usuario y contraseña	7 años	Eliminación
Reporte de queja		Diario	Jefe de clientes	Cronológico	Digital	Usuario y contraseña	7 años	Eliminación



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

VERSIÓN: 00

Página 9 / 9

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO: P-GECOM-JECLI-02

7. Distribución

NÚMERO DE COPIA	ÁREA/FUNCIONARIO	FECHA DE ENTREGA O RECEPCIÓN
Original + Resolución de aprobación	SUGEP	
Copia N°1	JECLI	
Copia N°2	CALL CENTER	

8. ANEXOS

COPIA NO CONTROLADA