



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

VERSIÓN: 00

Página 1 / 9

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN VENTANILLA

PT-GECOM-JECLI-01



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN VENTANILLA

CÓDIGO: PT-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: 13/08/2025		Firma:	



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.	OBJETIVO.....	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.	Documentos de referencia	5
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
5.	VIGENCIA.....	9
6.	DISTRIBUCIÓN	9

COPIA NO CONTROLADA



1. OBJETIVO

Garantizar una atención amable, fluida, y oportuna al consumidor en ventanilla.

2. ALCANCE

Aplica al área de atención al consumidor, específicamente personal que trabaja en ventanillas y tiene contacto directo con los usuarios.

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

Consumidor no regulado: persona natural o jurídica que mantiene un contrato con un generador para la compra de energía y paga un peaje a la empresa distribuidora por la utilización de las redes de transmisión o de distribución o ambos.

Consumidor regulado: Persona natural o Jurídica que mantiene un contrato de suministro con la empresa eléctrica de distribución y que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Derecho del consumidor aplicable a la atención en ventanilla: Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo.

Obligación de la empresa distribuidora, aplicable a la atención en ventanilla: Disponer de atención personalizada durante las horas laborables de la empresa.

Reclamo del consumidor: Acción interpuesta por el consumidor ante la empresa eléctrica distribuidora, con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre la inconformidad de los servicios públicos de energía eléctrica y del servicio de Alumbrado Público General.

Solicitud del consumidor: Petición del consumidor para la atención de un servicio prestado por la empresa eléctrica distribuidora.



3.3. Responsables y/o autoridad

RESPONSABLE	FUNCIONES
Gerente de Comercialización	Revisar y autorizar el presente protocolo. Disponer el cumplimiento del presente protocolo.
Jefe de Clientes	Socializar, supervisar y controlar el cumplimiento del protocolo de atención al consumidor.
Asistente de clientes	Aplicar el protocolo de atención al consumidor según los casos establecidos.

3.4. Documentos de referencia

- REGULACIÓN Nro. ARCONEL 001/17, Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

- **Cuando un consumidor se acerca a ventanilla, ¿Cuál es el mensaje de bienvenida que debe dar al consumidor? ¿En qué consiste el trato amable al consumidor durante la atención en ventanilla?**

El personal debe comenzar la conversación con un saludo que reconozca el momento del día: "Buenos días" o "Buenas tardes".

A continuación, ofrecerá una cálida bienvenida: "Bienvenido(a) a la Empresa Eléctrica Regional del Sur.

Luego, el personal invitará al consumidor a compartir el motivo de su visita, con frases como: "¿En qué puedo ayudarle?" o "¿Cómo puedo servirle?".

El funcionario seguirá estos pasos para dirigir la conversación:

- Permitir que el consumidor se exprese sin interrupciones, validar sus sentimientos.
- Prestar mucha atención y esperar a que el consumidor termine de exponer sus inquietudes.
- Mantener una buena postura corporal, hacer contacto visual y evitar gestos faciales exagerados.
- No interrumpir la conversación para atender llamadas telefónicas.
- Hacer preguntas aclaratorias si es necesario para comprender mejor la situación.
- Proporcionar respuestas claras y precisas siendo siempre muy cortés.



- Mostrar comprensión con frases como: “Entiendo su situación”.
- Ofrecer soluciones claras y efectivas.
- Si no se puede resolver de inmediato, informar al consumidor sobre los próximos pasos y plazos.
- Si corresponde, el funcionario entregará material informativo o de requisitos.
- Preguntar si el consumidor está satisfecho con la solución ofrecida: “¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”.
- Al concluir la atención al consumidor, el funcionario deberá despedirse de él, utilizando su nombre de ser posible y con una sonrisa amable, por ejemplo: “Señor Luis” señorita Ximena.
- Evitar decir modismos, como: mi amor, mi reina, etc.
- Invitar a los consumidores a proporcionar comentarios sobre su experiencia, en la máquina de calificación del servicio.
- A continuación, el funcionario dirá: “Gracias por su visita, que tenga un excelente día”.

Este protocolo busca asegurar una atención al consumidor efectiva, afectiva y satisfactoria, fomentando relaciones positivas y duraderas con los consumidores.

- **Si el consumidor pide información ¿Qué debe conocer el Asistente de atención al consumidor para comunicárselo al consumidor? ¿Qué no puede comunicar al consumidor? ¿En qué casos debe dirigir a otros cargos para comunicar al consumidor lo que solicita? ¿Cómo dirigir al consumidor en caso de que requiera hacer una queja, una recomendación o una felicitación?**

Cuando un consumidor pide información, el asistente de atención al consumidor debe manejar la solicitud con eficacia, claridad y dentro de los límites establecidos por la empresa. La información proporcionada debe ser precisa, relevante y estar alineada con las políticas de la empresa, debe conocer los servicios que ofrece la empresa, requisitos, disponibilidad y procedimientos, políticas de la empresa, tiempos estimados, procedimientos de soporte, reclamaciones o solicitudes de mala facturación, horarios de atención, formas de pago, políticas de tratamiento de datos personales, etc.

El asistente debe poder proporcionar esta información de manera clara y detallada, sin omitir detalles relevantes, para que el consumidor tenga una comprensión completa.

El asistente tiene ciertas limitaciones en cuanto a la información que puede compartir con el consumidor como:

Datos personales de otros consumidores, no está permitido otorgar información como detalles las cuentas de otros consumidor, transacciones o contactos.



No se puede revelar información confidencial o estratégica de la empresa, como planes futuros, descuentos no anunciados o modificaciones del servicio si no tiene confirmación oficial de la empresa.

No debe divulgarse información relacionada de contratos con proveedores, acuerdos corporativos o cualquier documento que no esté autorizado para ser compartido con el consumidor.

El asistente debe evitar ofrecer opiniones personales que puedan generar malentendidos o ser interpretadas como juicios sobre el producto o la política de la empresa. Toda la información debe ser verificada y basada en los hechos.

En ciertos casos, es necesario que el asistente de atención al consumidor derive la consulta al superior en este caso al Jefe de clientes cuando se requiera una respuesta especializada o cuando el consumidor lo pida explícitamente y puede utilizar la siguiente frase para derivar al consumidor: "Para resolver este asunto correctamente, debo derivarlo con nuestro Jefe de atención al cliente." Generalmente es en casos de decisiones administrativas, quejas graves o disputas, o felicitaciones, entre otras.

- **¿Qué tiempo máximo de atención al consumidor en ventanilla se debe tener en cuenta?**

En consultas simples de 3 – 5 minutos y trámites más complejos de 10 – 15 minutos, para una atención eficiente se recomienda no exceder este tiempo. El tiempo promedio de atención al consumidor es de 5 minutos.

Si hay mucha afluencia de consumidor, la atención debe ser más ágil, pero sin comprometer la calidad de atención.

Para manejar el tiempo de espera es recomendable capacitar al personal en la optimización del proceso, si el proceso está tomando más tiempo de esperado mantener al consumidor informado y ofrecer alternativas como esperar en una zona cómoda y finalmente analizar los tiempos de atención periódicamente para mejorar la eficiencia.

- **¿Cómo debe reaccionar el Asistente de atención al consumidor cuando un consumidor le reclama airadamente? ¿Cómo debe reaccionar el Asistente de atención al consumidor cuando un consumidor le reclama airadamente, faltándole al respeto?**

El protocolo de atención a personas agresivas es crucial para garantizar la seguridad de todos los involucrados y resolver la situación de manera efectiva.

Si el consumidor tiene comportamiento postura agresiva, gestos amenazantes, falta de contacto visual, gritos, insultos, tono hostil entre otros. El personal no debe responder ante estas agresiones verbales del consumidor, debe mantener siempre la calma, no tomar nada personal y ser profesional en todo momento.

Escuchar activamente de esta manera, permitir que la persona exprese su frustración sin interrumpir.



Validar sus sentimientos sin justificar su comportamiento puede usar frases como: “Entiendo que esto debe ser frustrante para usted” o “Lamento mucho la situación que está viviendo”, “Entiendo que está molesto, pero le pido que podamos hablar de manera tranquila para resolver esto”. La empatía puede desactivar la agresión.

Hablar en un tono suave y calmado, controlando la respiración siempre empatizando con el consumidor. Hablar en un tono bajo y pausado. Evitar jergas y mantener un lenguaje simple puede ayudar a reducir la tensión.

No desafiar ni confrontar directamente ya que el objetivo es resolver el conflicto, no empeorarlo.

Si el consumidor hace demandas excesivas o poco realistas, explícitamente, pero con tacto, se debe limitar lo que se puede hacer: “No puedo ofrecer esa solución, pero lo que sí puedo hacer es...”

Si el consumidor se muestra verbalmente abusivo o fuera de control, establece límites de forma firme pero respetuosa. Ejemplo: “Entiendo su frustración, pero no puedo ayudarle si sigue hablando de esa manera”.

Evita llamar a otros empleados para manejar al consumidor.

Evaluar si hay un riesgo inminente para la seguridad y si la situación no mejora, considerar la posibilidad de llamar a un supervisor o a seguridad solo si es absolutamente necesario. Si la persona se vuelve físicamente violenta, retirarse y retirar a los presentes.

Cuando la conversación llegó a su fin, debe asegurarse que la conversación termine de manera positiva y puede usar las siguientes frases “Gracias por su comprensión y paciencia. Lamentamos los inconvenientes”, “Esperamos poder servirle mejor en el futuro”.

Si el problema no se resuelve de manera inmediata o si la situación lo requiere, se recomienda realizar un seguimiento con el consumidor para asegurar que la solución sea efectiva. Un simple correo o llamada de cortesía puede hacer una gran diferencia en la percepción del consumidor.

- **¿Cómo se debe solicitar la calificación del cliente por la atención recibida?**

Al **finalizar la atención**, cuando el cliente ya recibió la información o solución, es **OBLIGATORIO** solicitar de manera amable y personalizada la calificación al cliente dirigiéndolo hacia el calificador que se encuentra en la ventanilla.

Frases sugeridas

- “Su opinión es muy importante para nosotros. ¿Podría por favor calificarnos sobre la atención que recibió hoy?”
- “Antes de retirarse, le invitamos a calificar la atención que recibió, esto nos ayuda a mejorar.”

Finalmente agradecer su participación.

Nota importante: por ninguna circunstancia el asistente de clientes puede autocalificarse.



5. VIGENCIA

Las disposiciones de este procedimiento entrarán en vigor después de emitida la resolución de aprobación correspondiente.

6. DISTRIBUCIÓN

N° de Copia	Área/funcionario	Fecha de entrega/Recepción
ORIGINAL	SUGEP	
Copia Nro.1	JECLI	

COPIA NO CONTROLADA