

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN A CLIENTES

1. INTRODUCCIÓN

Aguas San Pedro S.A. dispone de un Sistema de Atención al Cliente que permite el registro integral de todas las atenciones recibidas. Sin embargo, el procedimiento a aplicar para su gestión variará en función de la clasificación asignada a cada atención, así como del canal de comunicación utilizado por el cliente para establecer contacto con la empresa.

2. CLASIFICACIÓN DE ATENCIONES

Consultas: Toda petición o requerimiento de información que, mediante la comunicación al consultante de datos, informa de manera general u orienta al respecto de una materia o asunto.

Solicitudes: Petición presentada por un Cliente, cuya respuesta crea nuevas prestaciones o modifica los datos contenidos en los registros anteriores. Según Instructivo PR013001 SISS del 04/2017.

Atenciones de Emergencias: Requerimiento de Clientes afectados por cortes o interrupciones de servicio, u otra condición que afecte o ponga en riesgo la salud, seguridad o la calidad medio ambiental.

Reclamos: Petición presentada por un Cliente que represente la disconformidad, (explícita o implícita) del reclamante con el servicio recibido.

“Para todas las atenciones el Plazo máximo de Respuesta 10 días hábiles”.

3. VÍAS DE INGRESO DE ATENCIONES

- **Telefónica:** Contactándonos a través de la línea **600 34 60 800**
- **Presencial:** Directamente en oficinas comerciales de la Empresa
- **Sitio Web:** A través de nuestra página www.aguassanpedro.cl, en menú Atención al cliente, opción Contáctanos <https://www.aguassanpedro.cl/contactanos/>
- **Oficina Virtual:** A través de nuestra página web, en el siguiente enlace: <https://www.aguassanpedro.cl/oficina/login/?next=/oficina/>
- **Mail:** Enviándonos correo electrónico a atcsanpedrocoronel@aspsa.cl
- **Carta:** Entregada en cualquier Oficina de Atención de Clientes o Enviada a través de correo a dirección; Calle Los Maños 6395, Lomas Coloradas, San Pedro de la Paz.
- **Buzón:** En cualquier Oficina de Atención de Clientes, solicitando el formulario de reclamos o sugerencias el cual debe ser ingresado en Buzón de Reclamos o sugerencias.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIONES

1.- INGRESO DE LA ATENCIÓN

El cliente hace llegar a la Empresa a través de sus distintas vías de atenciones su(s) requerimiento(s) (Consulta, Solicitud, Reclamo o Emergencia). En caso de las atenciones presenciales o telefónicas, de solución no inmediata, la Empresa deberá solicitar correo electrónico de contacto para poder remitir respuesta.

2.- REGISTRO DE LA ATENCIÓN

La Empresa procede a registrar el o los requerimientos en el sistema de ATC de la Empresa, entregando a cada usuario el comprobante de atención correspondiente a su atención.

Para facilitar el ingreso y poder dar una respuesta oportuna al cliente, éste deberá indicar su nombre, número de teléfono y correo electrónico al cual se le hará llegar la respuesta correspondiente al requerimiento ingresado.

3.- DERIVACIÓN DE LA ATENCIÓN

Toda atención genera de manera automática una Orden de Trabajo (OT) o un registro interno, con la que se deberá realizar lo siguiente:

- De manera inmediata es enviada al supervisor del área y localidad correspondiente.
- La Orden de Trabajo (OT) deberá ser atendida por el personal de turno en la localidad correspondiente. Este equipo será responsable de completarla con la información recopilada en terreno, incluyendo los trabajos realizados para resolver el problema. Todo ello deberá realizarse dentro del plazo máximo establecido para cada OT.
- En caso de que no sea posible ejecutar la Orden de Trabajo (OT) debido a la ausencia de moradores en el domicilio (según el tipo de atención requerida), esta deberá ser completada con el detalle de la situación y reprogramada, si corresponde.
- El operador a cargo deberá firmar la Orden de Trabajo (OT) y solicitar al cliente la conformidad de los trabajos realizados.

4.- CIERRE DEL CASO

Una vez ejecutada la Orden de Trabajo (OT) y aprobados los trabajos por parte del supervisor a cargo, este deberá escanear el documento y enviarlo por correo electrónico al encargado de atenciones de terreno. Dicho encargado será responsable de:

- Cerrar la atención en el sistema comercial, ingresando la información registrada por el operador, de manera que quede disponible tanto para Atención al Cliente (ATC) como para otros departamentos de interés.
- Archivar la OT original en formato digital y físico en su carpeta correspondiente, con el fin de disponer de ella cuando sea requerido.

5.- ENTREGA DE RESPUESTA A CLIENTE

Una vez ingresada la información en el sistema comercial, se procederá a la redacción de la respuesta definitiva para el cliente. Esta deberá ser enviada por correo electrónico o mediante carta certificada, dentro de un plazo máximo de 10 días contados desde la fecha de ingreso del reclamo. Cabe señalar que, en el caso de las Órdenes de Trabajo (OT) firmadas por el usuario, se considerará como respuesta definitiva la fecha en que la OT haya sido firmada por ambas partes.