

PROCEDIMIENTO DE ATENCIONES DE EMERGENCIAS

Se entenderá por ATENCIÓN DE EMERGENCIA, la actividad desplegada por el prestador, en relación con el requerimiento de Clientes o Usuarios afectados por cortes o interrupciones de servicio, u otra condición que afecte o ponga en riesgo su salud, seguridad o la calidad medio ambiental y/o requerimientos exclusivamente catalogados como tal por la Superintendencia de servicios sanitarios¹.

Las atenciones de emergencias definidas por la SISS son las siguientes:

1. Robo de medidor
2. Turbiedad
3. Color Extraño
4. Olor Extraño
5. Sabor Extraño
6. Corte del suministro al momento del reclamo
7. Corte del suministro indebido por causas comerciales
8. Sector Sin Agua
9. Obstrucción en el sistema de recolección de aguas servidas sin afloramiento
10. Obstrucción en el sistema de recolección de aguas servidas con afloramiento
11. Uso de By pass en planta elevadora
12. Uso de By pass en sistema de tratamiento
13. Daño a Grifos existente
14. Cámaras y/o Tapas
15. Hundimiento de terreno
16. Otros asociados a: Tuberías, matrices, estanque, ventosas, u otro que signifiquen Riesgos de calidad de servicio
17. Casa inundada agua potable
18. Casa inundada agua servida

Toda atención de emergencia, tenga o no fundamento, ha de ser registrado por el prestador, sin perjuicio del curso de solución que tome, en definitiva.

¹ Indicadores de calidad de servicio 2017 – 2018.04.03 / <http://www.siss.gob.cl/586/w3-article-7870.html>

1.- INGRESO DE LA EMERGENCIA:

La atención puede ser recibida a través de los distintos medios habilitados para esto, es decir, de manera presencial, telefónica, email, web, redes sociales o través del WhatsApp de emergencia habilitados para estos casos +56 9 71256361.-

2.- REGISTRO DE LA EMERGENCIA:

Todo requerimiento de emergencia proveniente de un cliente o de terceras personas deben quedar registradas en el sistema de atención de la empresa, este registro deberá realizarlo el ejecutivo de atención o por personal de telemetría según corresponda.

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.- ASIGNACIÓN DE LA ATENCIÓN:

Todo registro de emergencia en el sistema de atención genera de manera automática una Orden de Trabajo (OT), con la que se deberá realizar lo siguiente:

- De manera inmediata es enviada y asignada al Jefe de Operaciones de la localidad afectada o en su defecto, a la persona a cargo en dicho momento.
- La OT deberá ser atendida por los operadores de turno de la localidad, los que la deberán completar con la información obtenida en terreno y con los trabajos que se realizaron para solucionar el problema. Todo dentro del plazo máximo que indica cada OT.
- En caso que no se pueda realizar la OT producto de que se encuentre el domicilio sin moradores (dependiendo la atención) ésta deberá ser completada con el detalle y reprogramada en caso que corresponda.
- El Operador a cargo deberá firmar la OT y solicitar la conformidad de los trabajos al cliente.

Las OT deben ser atendidas considerando los siguientes plazos:

- El tiempo máximo para llegar al lugar de la emergencia será de 2 hrs.
- El tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia será de 5 hrs.
- El tiempo máximo para otorgar una solución definitiva a la emergencia será de 2 días.

4.- CIERRE DE LA ATENCIÓN:

Una vez realizada la OT y, por ende, atendida la emergencia, el operador a cargo deberá escanear dicho documento y enviarlo vía mail al encargado de atenciones de terreno, quien será el responsable de:

- Cerrar la atención en sistema comercial, es decir, digitar la información completada por el operador para que quede a disposición tanto para ATC y departamento de facturación.
- Guardar la OT original de manera digital y física en su carpeta correspondiente, con el fin de acudir a esta en el momento que sea pertinente.

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.

PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA POR MALA CALIDAD DE AGUA POTABLE

- a. Se llegará al domicilio del reclamo en los tiempos antes especificados y se deberá realizar un muestreo y análisis del parámetro involucrado según Manual de métodos y ensayos para agua potable 2005, modificado según Res. SISS N°533/13.
- b. Los parámetros a incluir en el proceso, dependerán del tipo de reclamo, estos corresponden a:

Tipo de reclamo	Parámetros a muestrear en domicilio del reclamante	Medición
Olor / Sabor	Olor	Terreno
	Sabor	Terreno
	Cloro Libre Residual	Terreno
Color / Turbiedad	Color	Laboratorio
	Sabor	Terreno
	Cloro Libre Residual	Terreno

- c. De acuerdo a tabla anterior, personal de operaciones de ASP S.A. deberá realizar análisis de olor, sabor, cloro y/o turbiedad según corresponda y el parámetro color lo realizará laboratorio acreditado vigente.
- d. En caso de que algunos de los parámetros mencionados en el punto anterior resulten fuera de norma, el personal deberá en primera instancia revisar que el servicio afectado no cuente con sistema de puntera conectada a la red de agua potable, en caso de condominio, que este no mantenga sistemas de punteras conectadas a las redes de agua potable.
- e. En caso de descartar conexiones de sistemas particulares a las redes de agua potable, la empresa deberá reemplazar el medidor de cliente por otro proporcionado por la concesionaria, con la finalidad de realizar desagüe del arranque desde la llave de jardín por un periodo que no excederá 12 horas. Posteriormente deberá re instalar medidor de cliente y realizar cierre de la atención tomando parámetros según tabla mencionada en el punto N°2 en conformidad mediante firma de la atención por parte de cliente.
- f. El resultado del muestreo deberá ser informado en terreno al cliente. Además, se deberá incorporar a la evaluación mensual del cumplimiento de NCh.409 correspondientes al autocontrol del servicio, según lo indicado en el punto 1.3 de "Instrucciones Operativas de Control de Calidad AP".