

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

07 PROCEDIMIENTOS

07-1 Respuestas a Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Consultas.

Este proceso junto con el de seguimiento de accidentes y de asesoría legal, se constituye en el más importante concerniente a las Oficinas de Atención al Cliente (OAC), por ser un canal de comunicación directa con nuestros clientes y eventual fuente de información para la toma de algunas decisiones de la empresa.

1. Los ejecutivos back office son los responsables de canalizar solicitudes de informes, recopilar los antecedentes y preparar respuesta a las inquietudes de los clientes dentro del plazo estipulado en la Meta anual de tiempo de respuesta, contado desde la recepción formal en la OAC del Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Consulta (RSFC).
2. Todo reclamo, sugerencia, felicitación o consulta, a través de cualquiera de los canales de recepción, debe ser ingresado en el sistema informático por el ejecutivo que lo acoge, asignando el canal de respuesta según sea la vía y seleccionando un solo motivo principal y el área de derivación según corresponda.
3. En el procedimiento de ingreso de datos, el ejecutivo debe ingresar toda la información posible, especialmente los datos de contacto, es decir, números de teléfonos fijos y móviles con los que se cuente, dirección domiciliaria y e-mail.
4. Luego del ingreso al sistema, el ejecutivo procurará informar a la brevedad al cliente que se responderá a su requerimiento por medio del canal que se establezca o el que prefiera el mismo cliente. El plazo máximo para este contacto es de 3 días hábiles. El ejecutivo aprovechará esta comunicación para aclarar dudas que pueda tener en el planteamiento del reclamo. Este procedimiento no aplica para los casos en que solo se cuenta con dirección residencial del cliente.
5. Si el cliente envía o presenta carta en papel, el ejecutivo que recepciona la comunicación debe ingresar el requerimiento según las directrices

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

establecidas al sistema informático y derivar al back office de la línea que corresponda con un correo adjuntando la carta escaneada.

6. Si la comunicación del cliente se refiere a problemas de transacción en los validadores, deterioro en su tarjeta bip o cualquier otro tipo de falla atribuible a la programación del sistema informático y no atribuible a error o fraude en la venta de un cajero, debe ser informado sobre la correcta canalización de ésta, entregando los argumentos adecuados y se le deben dar a conocer los teléfonos y la página web de la tarjeta bip: www.tarjetabip.cl y/o ser derivado a los centros de atención especializada de usuarios del AFT (CAE), dando a conocer las direcciones existentes en forma verbal o de contar con él, mediante la entrega de un folleto informativo.
7. Si la comunicación del cliente se refiere al servicio de operadores de buses del Transantiago, debe ser informado sobre la correcta canalización de ésta, entregando los argumentos adecuados, dando a conocer los teléfonos y Página Web de Transantiago: www.transantiagoinforma.cl y/o debe ser derivado a las oficinas de atención de usuarios de Transantiago Informa, dando a conocer las direcciones existentes en forma verbal o de contar con él, mediante la entrega de un folleto informativo.
8. En caso de que el RSFC del cliente corresponda ser gestionado por Metro S.A., ya sea porque involucra al servicio o personal de Metro o sus contratistas de cualquier área, el ejecutivo debe transmitir diariamente la información al back office correspondiente para que este realice la recopilación de antecedentes, prepare una respuesta y sea emitida al cliente.
9. El back office, una vez recibida la notificación de un RSFC, debe realizar las solicitudes de antecedentes necesarias con las áreas relacionadas a fin de contar con todos los elementos de juicio disponibles para elaborar la respuesta al cliente. La información debe ser solicitada vía email y recibida de la misma forma para respaldar la opinión especializada o conclusión del área informante junto a la respuesta final. El respaldo del back office debe ser metódico y ordenado en carpetas especiales para garantizar la recuperación de la información en caso de necesitarse posteriormente.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

10. En el caso específico de reclamos por transacción o atención en boleterías, la información correspondiente a cada comunicación de los clientes por cualquiera de los canales disponibles, debe ser ingresada en una planilla compartida con el Canal de Venta, área que revisa diariamente este archivo para derivar con el Operador correspondiente si procede, o entregar respuesta directa, siempre a través de la misma planilla. Lo anterior como mecanismo para garantizar que no existan reclamos extraviados o traspapelados en el proceso de comunicación entre las dos áreas involucradas (Oficinas de Atención al Cliente y Canal de Venta)
11. Una vez recopilados todos los antecedentes necesarios para responder el reclamo, el ejecutivo back office debe seleccionar la o las cartas tipo que mejor se adecuan al reclamo y redactar una carta que se adapte plenamente a la o las inquietudes específicas del cliente, incorporando la información particular obtenida del caso. En caso de necesitar orientación, debe solicitarla al jefe de oficina antes del despacho de la respuesta.
12. El pie de firma de la respuesta será el de la oficina correspondiente si es un caso rutinario cerrado totalmente por el back office, del Jefe de Oficina de haberse requerido su intervención y del Jefe de Sección o Subgerente de solicitarse sus vistos buenos.
13. Una vez enviada la respuesta al cliente, el ejecutivo back office debe ingresar la fecha de respuesta al sistema para cerrar el ciclo y para efectos estadísticos mensuales y de cálculo de la meta anual de tiempo de respuesta asociada.

07-1-1 Reclamos por Transacción en Tótem y MAS

1. Objetivo

Describir el proceso de reclamo realizado por los clientes de las Máquina de Autoservicio (MAS) y Tótem Billetero, y establecer una solución para aquellos casos que cumplan condición de borde respecto a la comprobación de la generación de cargas e introducción del billete en la máquina.

2. Conceptos y Definiciones

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

Máquina Autoservicio (MAS) y Tótem Billetero

El tótem billetero es una máquina que permite cargar las Tarjetas Bip pagando en efectivo (sólo billetes) o con tarjetas de casas comerciales (vigentes en la actualidad: La Polar, Ripley, Falabella, Hites o Presto). Por su parte, la Máquina de Auto Servicio (MAS) además de permitir el pago exacto de cargas de Tarjetas Bip, permite que el cliente pueda obtener vuelto. Otro servicio que ofrecen ambas máquinas es la revisión del saldo de las Tarjetas Bip.

Jefe de estación

Persona responsable de atender, registrar e informar los reclamos de los clientes de las máquinas autoservicios (MAS).

Debe observar y verificar el buen funcionamiento de las MAS.

Responsable de informar a la Sección Control Transacciones de Venta las observaciones en cuanto a las novedades detectadas en la recaudación, ejemplo de ello es informar si hay diferencias entre lo efectivamente recaudado comparado con lo indicado en el voucher de recaudación.

Operador de Venta

Entidad responsable de la recaudación diaria de la Máquina Autoservicio. Es el responsable de recaudar a la hora indicada por Metro, como primera función del día, recontar los dineros contenidos en la caja de recaudación, informar sobre novedades respecto a sobrantes y faltantes al Jefe de Estación, y registrar oportunamente las ventas de estos equipos. Asimismo, es responsable de administrar y controlar el set de sellos que utilizará para resguardo de la integridad de la caja de dinero.

3. Procedimiento**Identificación de casos**

El procedimiento dependerá de la codificación detectada a nivel de base de datos y de la evidencia que se logre obtener respecto de la existencia física del

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

billete, de la evidencia de sobrante o faltante a nivel de Operador de Venta, entre otros elementos.

Caso N° 1 : Equipo entrega al cliente comprobante con mensaje de “Error Carga”.

Este caso corresponde a la transacción de carga que no es exitosa, por cuanto no se registra el cupo de transporte en el plástico del cliente. No obstante, siempre que el equipo indique el mensaje de “Error de Carga”, se generará al día siguiente y en un plazo no mayor a 48 horas, una carga remota (#RA).

El origen de esta transacción de error, es el retiro de la tarjeta desde el lector, en un tiempo menor al registro de la carga, sin embargo, el billete ya se encuentra encajado.

Proceso:

1. El cliente realiza reclamo al Jefe de Estación.
2. El Jefe de Estación debe consultar al cliente si la MAS entregó el comprobante **“Error carga”**.
3. El cliente presenta al Jefe Estación comprobante **“Error carga”**
4. El Jefe de Estación debe ingresar la información del comprobante **“Error carga”** al formulario **“Formato Reclamos por Transacción”**.
5. El Jefe de Estación debe solicitar los datos personales al cliente e ingresarlos al formulario **“Formato Reclamos por Transacción”**.
6. El Jefe de Estación debe informar al cliente que dentro de 48 horas hábiles su tarjeta tendrá una carga remota disponible para se bajada en cualquier equipo.

Caso N° 2 : El cliente informa que el equipo no carga la tarjeta bip y no entrega comprobante, al revisar el equipo, se encuentra el billete atrapado.

1. El cliente realiza reclamo al Jefe de Estación.
2. El cliente informa que no se cargó su tarjeta bip y el equipo no entrega comprobante.
3. El Jefe de Estación debe abrir el equipo y revisar si el billete se encuentra atrapado.
4. El jefe estación encuentra el billete.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

5. El Jefe de Estación debe solicitar los datos personales al cliente e ingresarlos al formulario **“Formato Reclamos por Transacción”**.
6. El Jefe de Estación debe solicitar en boletería imprimir una consulta de saldo de la tarjeta bip del cliente.
7. El Jefe de Estación debe devolver el billete encontrado al cliente.

Caso N° 3: El cliente informa que el equipo no carga la tarjeta bip y no entrega comprobante, NO se encuentra el billete atrapado en el tótem.

1. El cliente realiza reclamo al Jefe de Estación.
2. El cliente informa que no se cargó su tarjeta bip y el equipo no entrega comprobante.
3. El Jefe de Estación debe abrir el equipo y revisar si el billete se encuentra atrapado.
4. El jefe estación NO encuentra el billete.
5. El Jefe de Estación debe solicitar los datos personales al cliente e ingresarlos al formulario **“Formato Reclamos por Transacción”**.
6. El Jefe de Estación debe solicitar en boletería la impresión de una consulta de saldo de la tarjeta bip del cliente.
7. El Jefe de Estación debe abrir el equipo y revisar si el billete se encuentra atrapado.
8. El Jefe de Estación debe informar al cliente que se realizará un análisis al caso y se le contactará para una respuesta.

4. Resolución de casos

Para resolver el caso informado por la OAC, se realizará un análisis en forma individual, basado en la información de la base de datos, utilizando los siguientes archivos de información:

Cada caso será investigado, para determinar la veracidad, oportunidad y exactitud de los datos objeto del reclamo del cliente.

Si los antecedentes observados son suficientes para determinar que lo indicado por el cliente tiene sustento, se incluirá este registro en el próximo archivo de compras para cargas remotas.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

Si el caso en cuestión, no está asociado a información suficientemente clara, o si está asociado a comportamientos del billete fuera del estándar o simplemente no hay información, y además existen razones fundadas de la OAC para cerrar el caso a través de una carga remota, el caso será tratado como “Caso especial”.

Dada esta información, se procederá a investigar si existen antecedentes de billetes sobrantes asociados a la estación, N° de máquina y fecha correspondientes al caso en cuestión, tanto a nivel de cuadratura de recaudación del Operador de Venta, como de billetes encontrados por cada Jefe de Estación, si se confirma esta gestión, el importe de la transacción de carga remota será enterado a través de este sobrante.

Si la consulta efectuada con la finalidad de identificar sobrantes asociados al caso, arroja que no existe evidencia de sobrantes tanto a nivel del Operador de Venta, como de Jefe de Estación, el caso será tratado como “Caso especial”.

5. Resolución de casos especiales

Si se determina que un caso corresponde a la categoría de especial, se confirmará el registro ya incluido en el archivo de compras para cargas remotas, siendo el importe de esta transacción de cargo directo de Metro.

Con la finalidad de mantener un adecuado registro, seguimiento y control de estos “Casos especiales”, se creará un operador de venta y carga denominado “Metro#RA”, con el RUT 1-9, en la cuenta contable de Cargas Remotas N° 21426.

Por efecto de la partida doble, será necesario registrar la contraparte de este registro de “casos especiales”, por lo que una vez al mes todos estos casos especiales que se consolidaron en la cuenta 21426, serán registrados en una cuenta de gastos de la Gerencia de Operaciones y Servicios.

Responsables de las tareas de Control y Administración de reclamos.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

Descripción de Tareas**Responsable**

<ul style="list-style-type: none"> • Atención reclamo cliente MAS • Solicitar imprimir comprobante “Consulta Saldo” • Ingreso datos formulario “Reclamos Transacción” • Verificar el buen funcionamiento del equipo • Procedimiento Recaudación del equipo • Consolidación de Reclamos Tótem y MAS • Consolidación Transaccional 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Estación Jefe de Estación Jefe de Estación Jefe de Estación Operador de Venta Oficina Atención al Cliente Sección Control Transacciones de Venta
---	--

IMPORTANTE

El Jefe de Estación (JE) siempre debe consultar al cliente si la MAS entregó el comprobante **“Error Carga”**.

Si se presenta un reclamo de un cliente MAS el Jefe de Estación siempre debe llenar el formulario **“Formato Reclamos M.A.S”**

El Jefe de Estación debe mantener en la estación un archivador **“Reclamos M.A.S”** donde se controla cada reclamo y se mantiene archivado el comprobante **“Consulta de saldo”**.

El Jefe de Estación debe verificar diariamente el buen funcionamiento de la MAS, si se presenta una mal funcionamiento, esto debe ser reportado inmediatamente.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

07-1-2 Reclamos Especiales

En especial, las comunicaciones del SERNAC, derivadas por la Presidencia de La República, Ministerio de Transportes y la Comisión Asesora Presidencial Para la Protección de los Derechos de las Personas, además de las comunicaciones derivadas internamente desde la Presidencia del Directorio, Gerencia General y la Dirección de Comunicaciones de Metro, tienen un plazo máximo de respuesta de 7 días hábiles, contados desde el momento que son recibidas por Metro. A este grupo se suman casos que por sus características requieren un tratamiento particular, ya sea porque son a consecuencia de un accidente grave, delito o daños a clientes con responsabilidad atribuible a la empresa; porque la reacción del reclamante escapa a lo habitual, porque el caso potencialmente es de interés mediático o hace presumir consecuencias legales para la empresa.

1. Una vez derivada la comunicación por las instituciones o áreas mencionadas, y recibida por el Jefe de Oficina correspondiente, éste debe canalizar el reclamo el mismo día con un back office para el ingreso del caso al sistema informático y activación inmediata del procedimiento de respuesta.
2. Para estos reclamos, quien debe coordinar la solicitud de antecedentes a las áreas relacionadas es el Jefe de Oficina, con copia al Supervisor, Jefe de Sección, Jefe de Departamento o Subgerente según sea el caso, exponiendo el carácter de urgente de la información e indicando un plazo especial de respuesta de 48 horas. La información debe ser solicitada vía e-mail y recibida de la misma forma para respaldar la opinión especializada o conclusión del área informante junto a la respuesta final. El área responsable de la opinión técnica deberá responder considerando el plazo estipulado para los casos especiales de 48 horas para esta etapa. El respaldo de los antecedentes por parte del Jefe de Oficina debe ser metódico y ordenado en carpetas especiales para garantizar la recuperación de la información en caso de necesitarse posteriormente.
3. Recibidos los antecedentes, el Jefe de Oficina solicita al back office correspondiente preparar una propuesta de respuesta dentro de 24 horas,

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

realiza sus observaciones y la envía al Jefe de Sección para revisión y validación. El Jefe de Sección a su vez, cita para el mismo día o a más tardar para el día siguiente, a una reunión con el Gerente Comercial y Servicio al Cliente, el Subgerente de Servicio al Cliente, el Director de Comunicaciones en los casos derivados por esa área (Prensa y Redes Sociales) y el abogado encargado de Fiscalía. La orientación de la respuesta acordada en dicha reunión, es enviada vía e-mail el mismo día por el Jefe de Sección OAC al abogado encargado de Fiscalía para la validación final. Fiscalía por su parte deberá dar respuesta por el mismo medio dentro de un plazo de 48 horas.

4. Una vez validada la respuesta por Fiscalía y enviada al Jefe de Sección OAC, éste la vuelve a chequear y deriva vía e-mail a la secretaria de la Gerencia Comercial y Servicio al Cliente, o a la Dirección de Comunicaciones, según corresponda, para la impresión en papel corporativo, asignación de folio y visto bueno físico de Fiscalía en el papel mediante marca con lápiz pasta y timbre. Lo anterior, dentro de 24 horas.
5. Devuelta la carta desde Fiscalía, la secretaria de la Gerencia Comercial y Servicio al Cliente, dentro de 24 horas nuevamente, solicita la firma del Gerente Comercial y Servicio al Cliente a su nombre o en nombre del Presidente del Directorio o Gerente General, según el destinatario del reclamo. El Gerente Comercial y Servicio al Cliente podrá solicitar la firma de otro Gerente, un Subgerente u otro de acuerdo a su criterio.
6. Una vez firmado el documento, el mismo día, la secretaria de la Gerencia Comercial despacha y distribuye copia de la carta y comprobante de despacho a la secretaria correspondiente según la derivación de origen y a la OAC para respaldar el envío y para que un back office ingrese la fecha de respuesta al sistema informático.

En casos en que la Dirección de Comunicaciones solo solicita información sin una propuesta de respuesta, se compartirá solamente los antecedentes disponibles entregados por la o las áreas relacionadas al reclamo o incidente dentro de 48 horas desde el momento de la solicitud. Dado que la redacción de la respuesta estará a cargo de esa área, será responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones cumplir con la etapa de revisión de Fiscalía. La forma de comunicar los antecedentes recopilados por parte de la Sección OAC, será vía

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

e-mail al remitente de la solicitud perteneciente al área de Comunicaciones, a través de un Jefe de Oficina o del Jefe de Sección OAC.

07-1-3 Finiquitos

En ocasiones, un reclamo o solicitud puede derivar en un acuerdo con el cliente traducido en la firma de un finiquito para el cierre del caso en conformidad de las partes.

1. La evaluación del caso comienza a partir de una solicitud en una Estación u OAC relacionada a accidente, reclamo o reporte de daño o pérdida de una pertenencia presumiblemente por responsabilidad de la empresa.
2. El Jefe de Estación o Ejecutivo OAC acoge el requerimiento y canaliza la información según el procedimiento de Respuesta de Reclamos. En caso de tratarse de un objeto caído a las vías reportado en una estación, el Jefe de Estación siempre debe hacer entrega de la Solicitud de Búsqueda de Especies, informativo sobre las condiciones de recuperación de una pertenencia que delimita la responsabilidad de Metro ante tal circunstancia.
3. El Ejecutivo Back Office solicita antecedentes a la estación con copia al Supervisor.
4. Back Office expone el caso al Jefe de Oficina quien determina si los antecedentes permiten presumir responsabilidad de la empresa en la pérdida, accidente o reclamo. En ese caso, solicita reporte de medidas al Supervisor o área correspondiente.
5. El Supervisor o representante del área correspondiente informa las medidas tomadas de acuerdo a la responsabilidad que determine y además debe informar las medidas para solucionar la condición subestándar en caso de observarse una como causa del incidente.
6. Back Office envía por e-mail informe cronológico según formato estándar para revisión del Jefe de Oficina y Jefe de Sección.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

7. De aprobarse por el Jefe de Sección, se sigue el conducto compartiendo por e-mail resumen con Subgerente para definición del caso. La información para el Subgerente también puede ser remitida en papel, para lo cual debe contar con las firmas del Jefe de Oficina y el Jefe de Sección.
8. En caso de definición sin finiquito, el Back Office responde al cliente en ese sentido según el Procedimiento de Respuestas a Reclamos e ingresa la observación en el sistema. En caso de aprobación del finiquito, también se ingresa la información al sistema en esta etapa, indicando tal decisión.
9. En caso de definición a favor de finiquito se continúa con lo siguiente:
 - a. Back Office solicita número de finiquito a Secretaria de Fiscalía.
 - b. Back Office redacta finiquito según formato tipo.
 - c. Revisión de finiquito por parte del Jefe de Oficina y Jefe de Sección.
 - d. Back Office envía finiquito impreso a Fiscalía para observaciones y visto bueno.
 - e. Back Office coordina firma del cliente en finiquito.
 - f. Back Office solicita timbre de Fiscalía en finiquito.
 - g. Back Office coordina realización de Orden de Pago.
 - h. Back Office envía documentación impresa a Secretaria de Subgerencia para revisión y firma de Subgerente de Servicio al Cliente y Gerente Comercial y Servicio al Cliente.
 - i. De ser necesario, Back Office realiza seguimiento de liberación de pago con Tesorería de Metro.
 - j. Back Office coordina información al cliente de fecha para firma y retiro de vale vista.
 - k. Retiro de vale vista por parte del cliente.
 - l. Back Office ingresa la observación en el sistema y en planilla de gastos por concepto de Finiquitos según su Línea.

07-2 Apoyo y Seguimiento de Clientes por Accidentes e Incidentes de Salud

La principal responsabilidad de las OAC ante accidentes e incidentes de salud es prestar apoyo a los clientes y familiares según el Procedimiento de Traslado de Ejecutivos y a posterior verificar la evolución del cliente y orientarlo en el uso del seguro para el caso de accidentes. En caso de no ser posible el contacto con el mismo cliente, la comunicación debe darse con sus familiares o personas de confianza.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

Al respecto, Metro de Santiago contrata periódicamente un seguro colectivo de accidentes personales con cobertura por gastos médicos, para clientes o transeúntes que hayan ingresado a la red.

Si un cliente no requiere del uso del seguro, pero necesita acreditar la ocurrencia del hecho, la OAC podrá emitir una constancia para los fines que el accidentado declare, contando siempre con el visto bueno de Fiscalía. Si la opinión de Fiscalía por su parte es no emitir la documentación, prevalecerá esa postura y la OAC deberá informar en consecuencia al cliente.

Solo en caso de accidentes, además de atender al cliente o transeúnte accidentado dentro de la red, el Jefe de Estación hará entrega del Informe de Accidente que emite el sistema y de la Solicitud de Reembolso de Gastos Médicos provisto por la Compañía de Seguros, el que debe ser llenado por el médico tratante en el ítem referido al diagnóstico médico. El Jefe de Estación debe registrar en la Solicitud de Reembolso el folio que arroja el sistema, en el casillero diseñado para aquello.

07-2-1 Orientación en Traslado de Clientes a Centros Asistenciales

El objetivo de este procedimiento es orientar a los Jefes de Estación que lo soliciten, en el traslado de clientes o transeúntes que requieran ser atendidos en un centro asistencial.

Condiciones para solicitar un traslado:

- a. Según la opinión presencial o telefónica del paramédico es necesario trasladar al cliente a un centro asistencial.
- b. A falta de opinión de un paramédico, primará el criterio del Jefe de Estación con el visto bueno del Supervisor de Servicio al Cliente.

Definida la necesidad de traslado, el Jefe de Estación solicitará un medio de transporte al Centro de Comunicaciones de acuerdo a los siguientes criterios:

Traslados por Accidentes en que el cliente se puede comunicar

1. Si es accidente de trayecto, solicitará ambulancia según convenio del empleador del accidentado.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

2. Si el accidentado declara convenio particular o de institución de estudio, solicitará la ambulancia que él indique según el convenio.
3. Si el accidentado o sus familiares están en condiciones de cancelar un traslado particular para luego reembolsar el gasto cuando opere el seguro, solicitar la ambulancia particular que indiquen.
4. Si el cliente no tiene la posibilidad de las opciones anteriores, solicitará SAMU.
5. Si no existe disponibilidad de alguna de estas opciones, solicitará ambulancia con convenio Metro.
6. Como última opción y si es que el estado de salud del cliente lo permite, solicitará radio taxi.

Traslados por Accidentes en que el cliente NO se puede comunicar

1. Solicitará SAMU.
2. Si no existe disponibilidad de SAMU, solicitará ambulancia con convenio Metro.

**Traslados por incidentes de salud en que el cliente se puede comunicar
(Ataques, vértigo, convulsiones, desmayos, etc.)**

1. Si el cliente declara convenio particular, solicitará la ambulancia que él indique según el convenio.
2. Si el cliente o sus familiares están en condiciones de cancelar un traslado particular, solicitará la ambulancia particular que indiquen.
3. Si el cliente no tiene la posibilidad de las opciones anteriores, solicitará SAMU.
4. Si no existe disponibilidad de alguna de las opciones anteriores, solicitará ambulancia con convenio Metro.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

5. Como última opción y si es que el estado de salud del cliente lo permite, solicitará radio taxi.

Traslados por incidentes de salud en que el cliente NO se puede comunicar

1. Solicitará SAMU.
2. Si no existe disponibilidad del SAMU, solicitará ambulancia con convenio Metro.

El procedimiento concluye una vez que el cliente es trasladado en ambulancia a un centro asistencial o, en caso de ocuparse un radio taxi, cuando el Centro de Comunicaciones reporta el arribo del cliente a su destino previa recopilación de los datos para un posterior seguimiento por parte de la OAC correspondiente. Si un Ejecutivo OAC o Jefe de Estación ha acompañado al cliente accidentado, debe cerciorarse del ingreso al centro asistencial y recopilar antecedentes sobre el estado de salud. En el caso que no existan antecedentes dentro de un tiempo a evaluar por parte del ejecutivo, éste deberá devolverse a la OAC correspondiente, de donde realizará gestiones vía telefónica para obtener información sobre la evolución del cliente.

NOTA: Sin perjuicio del procedimiento, ante la posibilidad de favorecer a un cliente o transeúnte, siempre quedará la utilización del criterio ante situaciones no previstas o que no se ajusten estrictamente a los puntos detallados.

07-2-2 Traslado de Ejecutivos OAC

Existen ocasiones en que un Jefe de Estación requiere apoyo de un Ejecutivo OAC ante uno o más clientes accidentados o por la gravedad del incidente. La solicitud de traslado debe ser validada por el Supervisor de Servicio al Cliente correspondiente o solicitada por el Jefe de Oficina. El objetivo de este

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

procedimiento es establecer las principales responsabilidades de los Ejecutivos OAC en estos traslados eventuales de apoyo.

1. Al llegar a la estación, el Ejecutivo debe presentarse con el Jefe de Estación poniéndose a su disposición en lo referido a la atención de clientes.
2. El Ejecutivo debe confirmar si ya se han presentado familiares o cercanos al o los clientes afectados. De ser así, debe establecer contacto con ellos con el objetivo de ser el interlocutor representante de la empresa con ellos. Su misión será mantenerlos informados de la situación y de las implicancias que acompañan este tipo de incidentes orientándolos si es necesario en algunas decisiones.
3. El ejecutivo debe observar qué atenciones ya se han brindado y evaluar qué otras serían favorables para un servicio óptimo al cliente, por ejemplo, anotación de datos, si se dispone de aquello, ofrecer agua, café o té, asientos, frazadas, ventilador, teléfono, taxi, avisar a un familiar a través de la OAC, explicar el uso del Seguro, etc.
4. Si la gravedad o características del accidente recomiendan no acercarse al o los afectados para no entorpecer el procedimiento, los ejecutivos deben dedicarse solo a las actividades de atención a acompañantes, entrega de información y recopilación de datos.
5. Si el o los acompañantes son menores de edad y por algún motivo no pueden retirarse junto al accidentado, el Ejecutivo deberá intentar ubicar a familiares a través de la OAC para que los retiren. De no lograrse, en coordinación con el Jefe de Estación puede sugerirle solicitar a Carabineros que se haga cargo del o los menores.
6. Si el procedimiento es tomado por Carabineros, los Ejecutivos OAC se deben regir por lo que ellos dispongan en lo referente al procedimiento policial, en coordinación con el Jefe de Estación, Supervisor de Estaciones y Supervisor de Seguridad que esté en el lugar.

07-2-3 Plan de Emergencia por Accidente Masivo en una Estación

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

El objetivo es apoyar el procedimiento en las estaciones ante accidentes e incidentes críticos con gran número de heridos, específicamente en la atención y orientación de clientes, recopilación de datos, comunicación con familiares y empleadores de accidentados o afectados por la emergencia.

Traslado a la Estación en Emergencia

1. Una vez declarada la emergencia, el Centro de Comunicaciones informa inmediatamente a:
 - Jefe de Sección OAC
 - Jefas de Oficina
2. El Jefe de Oficina coordinará el cierre de una de las OAC para el traslado de sus ejecutivos a la (s) estación (es) afectada (as) y el cierre de otra Oficina para centralizar las comunicaciones con familiares y empleadores.
3. El Jefe de Oficina concurrirá a la (s) estación (es) en emergencia.
4. Ejecutivos y Jefe de Oficina coordinarán localmente el cierre de la OAC dejando aviso gráfico en la puerta de la oficina y comunicándose con el Jefe de Estación para que pueda informar al personal sobre el cierre temporal. Luego, se dirigirán en el medio más rápido disponible a la estación en emergencia con sus credenciales y mochila de emergencia que contiene talonarios de Informes de Accidentes, Solicitudes de Reembolso, libretas, stickers adhesivos, plumones, lápices, chaquetillas identificatorias, vasos plásticos y agua mineral. Será responsabilidad de los Jefes de Oficina velar por la permanencia de esta mochila con todos los elementos en cada una de las OAC. Si no es posible el traslado en tren, se movilizarán en taxi por el exterior. Para ello, se coordinará con el Jefe de Estación la utilización del fondo fijo de la respectiva estación según cada OAC, ya sea mediante entrega previa de efectivo a rendir o devolución posterior contra entrega de comprobantes.
5. Al llegar a la estación, los Ejecutivos y Jefe de Oficina se contactarán con el Jefe de Estación, poniéndose a su disposición en lo referido a la atención de clientes, recopilación de datos, llenado de informes de

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

accidente y comunicaciones con familiares y empleadores a través de la segunda OAC de apoyo.

6. Una vez finalizadas las tareas propias de la emergencia, el personal OAC retornará a la oficina, regularizando a su llegada la solicitud o reposición por gastos incurridos en el traslado.

Responsabilidades de Ejecutivos OAC en la Emergencia

1. Presentarse con el Jefe de Estación a cargo de la emergencia. Consultar si se ha definido una zona de seguridad para la atención de accidentados y dirigirse a dicha zona. Portar la credencial de identificación a la vista.
2. Anotar los datos de contacto básicos de pasajeros accidentados y pegar un sticker en el costado izquierdo del pecho de cada accidentado registrado, con el nombre de la persona escrito con plumón. Si la cantidad de accidentados, las condiciones y el tiempo disponible lo permiten, extender los correspondientes Informes de Accidentes, consignar el medio de traslado y destino preciso de este, ya sea un centro asistencial, recinto policial, lugar de trabajo, domicilio u otro.
3. Cubrir las necesidades básicas de comodidad y comunicación de clientes y/o sus acompañantes o familiares en coordinación con el personal de la Estación y Seguridad.
4. Realizar las coordinaciones necesarias para transmitir información a la OAC que está encargada de centralizar las comunicaciones con familiares y empleadores de los afectados.
5. Entregar información de carácter general de la emergencia y particular de los accidentados a la OAC encargada de las comunicaciones con el fin de retransmitirla adecuadamente a familiares, empleadores u otros.
6. Observar qué atenciones ya se han brindado y evaluar qué otras serían favorables para un servicio óptimo al cliente, por ejemplo, si se dispone de aquello, ofrecer agua, café o té, asientos, frazadas, ventilador, teléfono,

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

taxi, avisar a un familiar a través de la OAC de apoyo, explicar el uso del Seguro, etc.

7. Si la gravedad o características de la emergencia recomiendan no acercarse al o los afectados para no entorpecer el procedimiento, los ejecutivos deben dedicarse solo a las actividades de atención a acompañantes, entrega de información y recopilación de datos.
8. Si el o los acompañantes son menores de edad y por algún motivo no pueden retirarse junto al accidentado, el Ejecutivo deberá intentar ubicar a familiares para que los retiren. De no lograrse, en coordinación con el Jefe de Estación debe solicitar a Carabineros que se haga cargo del o los menores.
9. Si el procedimiento es tomado por Carabineros, los Ejecutivos OAC se deben regir por lo que ellos dispongan en lo referente al procedimiento policial, en coordinación con el Jefe de Estación o Supervisor de Estaciones y Seguridad que estén en el lugar.

07-2-4 Seguimiento de Accidentes e Incidentes de Salud

1. El ejecutivo asignado para esta función, debe revisar diariamente en el sistema los módulos de Accidentes e Incidentes para garantizar el seguimiento a todos los casos que no cuenten con esa gestión.
2. Según la información del sistema, el ejecutivo contactará telefónicamente con los accidentados y afectados por incidentes de salud o sus familiares para interiorizarse de su evolución y dar la mayor información posible acerca del seguro en caso de accidente, orientando además ante cualquier duda o consulta.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

3. Se ingresará al sistema toda la información relevante respecto de la conversación con el cliente.
4. Todos los contactos deben ser registrados en el sistema y la cantidad de contactos a realizar dependerá del nivel de conformidad del cliente con respecto al servicio entregado por Metro. En caso de existir dudas por parte del ejecutivo con respecto a la cantidad de seguimientos, debe solicitar orientación al Jefe de Oficina respectivo.
5. En los casos en que el resultado del evento es el fallecimiento de uno o más clientes, por protocolo, el Jefe de Oficina coordinará las gestiones para el envío de condolencias al a familia a través de una ofrenda floral o una comunicación según el contexto. Si existen antecedentes que no hagan recomendable el cumplimiento de este protocolo, el Jefe de Oficina los comunicará al Jefe de Sección para tomar una decisión ante el caso puntual.

07-2-5 Solicitud de Excepciones a las Condiciones del Seguro

Existen casos en que los clientes no se encuentran conformes con las condiciones de cobertura del seguro y desean solicitar algún tipo de excepción a su caso particular.

1. El ejecutivo debe orientar al cliente para que presente un requerimiento formal, para ello, lo primero es ofrecerle ingresar directamente la solicitud al sistema, segundo informar respecto de los distintos canales a través de los cuales puede realizar su requerimiento, informar además

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

que es necesario que formalice la solicitud para poder activar el proceso de evaluación según las características del caso.

2. Es importante que el ejecutivo no genere ningún tipo de expectativas, expresando solamente que se evaluará el caso y se comunicará el resultado de las gestiones oportunamente.
3. En el caso de recibir e-mail o carta con la solicitud, el ejecutivo debe ingresarla al sistema, derivarla al back office respectivo, quien deberá solicitar los antecedentes a las áreas correspondientes y la Compañía de Seguros. Una vez recibidos todos los antecedentes, el back office debe realizar una propuesta de respuesta y enviar a la jefatura directa para su visto bueno. El caso debe estar acompañado de un informe cronológico que abarque todos los antecedentes relacionados.

07-3 Seguimiento de Asesoría Legal a Clientes Víctimas de Delito

Metro de Santiago contrata periódicamente un servicio de asesoría legal para sus clientes víctimas de delito. El objetivo de este seguimiento es conocer cómo se encuentra el cliente y verificar si la empresa contratada se ha contactado con el cliente o sus familiares para informar y orientar respecto de la asesoría legal, sus alcances y situación específica del caso.

1. El ejecutivo asignado para esta función, debe revisar diariamente el Informe de Novedades del CCS para garantizar el seguimiento a todos los casos de clientes que se ajusten a la asesoría legal.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

2. Según la información del Informe de Novedades del CCS, el ejecutivo poblará una planilla semanal de seguimientos y se contactará telefónicamente con los afectados por delitos o sus familiares para interiorizarse de su estado y confirmar contactos con la empresa de asesoría legal, orientando además ante cualquier duda o consulta.
3. Se ingresará en la planilla semanal toda la información relevante respecto de la conversación con el cliente.
4. Todos los contactos deben ser registrados en la planilla. En caso de existir dudas por parte del ejecutivo con respecto a la información a entregar, debe solicitar orientación al Jefe de Oficina respectivo.
5. Semanalmente, el ejecutivo encargado del proceso, debe compartir con las partes relacionadas a éste, la planilla de seguimiento correspondiente al periodo anterior con el resultado de su gestión, para efectos de Supervisión y cálculo del indicador mensual asociado. A su vez, debe compartir semanalmente con la empresa de asesoría legal, una planilla con los casos correspondientes a ese periodo semanal, extraídos del Informe Diario del CCS, con la finalidad de estandarizar previamente los casos que deben ser asesorados por la empresa y posteriormente confirmados por Metro S. A.

07-4 Objetos Encontrados

07-4-1 Recepción de Objetos en las OAC

1. El Ejecutivo debe verificar que los objetos enviados por las estaciones sean los mismos señalados en la comunicación interna.
2. En caso que el objeto no concuerde o falte, se informará de inmediato al Jefe de Estación mediante correo electrónico con copia al Jefe de Oficina y Supervisor de Estaciones correspondiente.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO
	AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

3. Los objetos recibidos de manera conforme, deben ser guardados en la bodega destinada para tales efectos en cada oficina por 3 meses ante la eventualidad de ser retirado por su propietario. Luego de 3 meses se debe notificar a Administración General para su retiro, mediante Memo firmado por el jefe de Oficina y Jefe de Sección.
4. Si el objeto encontrado posee identificación, (fono o correo electrónico) solo el personal de las OAC dará aviso, para que se acerque a retirarlo.

07-4-2 Devolución de Objetos Reclamados por Clientes

1. El cliente se acerca a las OAC, donde manifiesta la pérdida del objeto dando las descripciones correspondientes.
2. Personal de la oficina buscará en el SIIE.
3. Si el objeto se encuentra recepcionado, se debe verificar que efectivamente esté en la bodega, antes de entregar cualquier información al cliente.
4. Si el objeto se encuentra recepcionado en otra oficina, se debe contactar telefónicamente para comprobar si está físicamente en dicha oficina.
5. Una vez que se tiene la certeza que el objeto está en las bodegas se le comunicará al cliente.
6. Si el objeto se encuentra en la oficina donde se presentó el cliente, se procederá a la entrega. Para ello se utiliza el SIIE, sección “Entrega de Objetos” y se registran los datos de la persona. En caso que el objeto se encontrara en otra oficina, se debe informar al cliente el procedimiento a seguir.
7. El proceso se cierra con la impresión del Comprobante de Entrega de Objetos del SIIE, se firma en dos ejemplares, uno para el cliente y otro para archivo.
8. Los objetos o documentos, son entregados al titular, en caso contrario, solo se entrega a un tercero previa presentación de un poder simple y fotocopia

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

de la cédula de quien otorga el poder (A excepción de que el documento a devolver sea la cédula)

07-4-3 Custodia y Despacho Masivo de Objetos

1. Los objetos y documentos estarán en custodia de la oficina hasta el último día hábil del mes. Terminado este plazo se guardarán en cajas o bolsas, donde se especificará con letra legible y plumón el mes y año y serán enviadas a la bodega correspondiente.
2. La primera semana de cada mes, se debe seleccionar todos los objetos que se hayan ingresado a la oficina durante el tercer mes anterior al mes presente. Esta selección se realiza desde el SIIE, sección “Despacho Masivo”.
3. Una vez generada la lista correspondiente, se verifica que los objetos estén en la bodega, se imprime el listado generado por el SIIE para ser enviado vía Memo a la secretaria del Subgerente para firma de éste, previa solicitud de firma conforme del Jefe de Oficina y Jefe de Sección de las OAC. El Memo con todas las firmas se deriva finalmente a Administración General para el retiro de los objetos desde las bodegas de las OAC.
4. Para las cédulas de identidad se debe emitir nómina en dos ejemplares, uno para ser entregado en el Registro Civil y otro para archivo.
5. Las tarjetas de crédito de casas comerciales y licencias de conducir serán destruidas y desechadas.
6. El dinero encontrado, es derivado mensualmente vía Memo a Tesorería de Metro, con la firma del Jefe de Oficina respectivo y el Jefe de Sección.
7. Para Tarjetas Bip y Multivía, se emite nómina con el número de tarjeta más el saldo y se deriva a la Unidad de Control de Transacciones, vía Memo firmado por el Jefe de Oficina respectivo y el Jefe de Sección.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

07-5 Certificados Adulto Mayor

Metro de Santiago mantiene vigente el beneficio de tarifa preferencial para todos aquellos clientes que cumplan los siguientes requisitos:

- Percibir pensión previsional, asistencial o jubilación.
 - Tener más de 65 años si es varón y más de 60 años si es mujer.
1. El beneficio consiste en utilizar el servicio de Metro de Santiago con una tarifa rebajada en horario valle, sábados, domingos y festivos, previa presentación del Certificado otorgado a personal de las estaciones.
 2. El postulante debe acercarse a cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente llevando consigo la documentación necesaria:
 - Cédula de Identidad
 - Liquidación de pago de última pensión en original y fotocopia.
 3. Para registrar al nuevo beneficiario, se debe ingresar al sistema verificando si el postulante está o no inscrito con anterioridad, luego se ingresan los datos personales del interesado y finalmente se imprime y entrega el certificado al cliente.

07-6 Entradas Club Metro

Club Metro es un nuevo espacio de entretenimiento que Metro de Santiago entrega a sus clientes. Para ser parte de estos beneficios, los usuarios deben estar registrados como socios en la Página Web www.metrosantiago.cl, sección “Club Metro”. Para la reserva y posterior obtención de entradas gratuitas a actividades culturales, el cliente debe cumplir los requisitos detallados en las bases publicadas en la misma Página Web.

07-6-1 Retiro de Invitaciones

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

El retiro de entradas se realiza solamente en la o las OAC designadas para tal efecto, según las necesidades del servicio, de lunes a viernes en OAC Plaza Egaña, Cal y Canto e Irrarrázabal y el día sábado en OAC La Moneda.

Para que el ejecutivo pueda realizar esta operación, debe ingresar primero al sistema con la password y login asignados. Luego, debe hacer click en “Órdenes de Reserva”, ingresar el número de orden correspondiente al cliente y verificar sus datos.

La entrega de entradas se realiza previa presentación de la boleta de carga con el valor mínimo solicitado.

Si el titular de la reserva envía a otra persona para el retiro de las entradas, debe adjuntar un poder simple, además de la impresión del documento con el número de orden, fotocopia de la cédula de identidad y la boleta de carga con la que se hizo la reserva.

El estado de reserva debe quedar modificado en el estado “retirada” o “devuelta” según corresponda.

Una vez entregadas todas las invitaciones solicitadas por clientes que hicieron sus reservas, se envía al Coordinador de Club Metro de la Subgerencia de Marketing las entradas sobrantes junto a una planilla con la especificación de las cantidades del mes correspondiente.

07-7 TNE retenidas o Encontradas en Estaciones

07-7-1 Recepción en las OAC

1. El Ejecutivo debe verificar que los documentos recibidos sean los mismos especificados en la comunicación interna elaborada por el Jefe de Estación.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

2. En caso que los documentos no concuerden con la comunicación interna, informar lo sucedido por medio de correo electrónico al Jefe de Estación con copia a la Jefa de Oficina correspondiente y Supervisor de Servicio al Cliente. Además, el personal de la OAC corregirá el registro en el sistema.
3. En caso que los documentos concuerden con la comunicación interna, el Ejecutivo recepciona conforme en el sistema. Desde ese momento pasa a ser responsabilidad del Ejecutivo OAC la custodia de la documentación, que debe ser guardada en la batería de valores de la oficina.

07-7-2 Despacho Masivo

1. Las TNE, se mantendrán en la OAC durante una semana, los que deberán corresponder al periodo lunes a domingo de cada semana.
2. El día martes de cada semana, cada OAC deberá emitir desde el sistema, el listado de TNE de la semana anterior y compararla con los pases que tenga en su poder.
3. Una vez que se verifica que todo está correcto, se envían los documentos junto al listado en sobre cerrado a la OAC designada para centralizar el despacho a la JUNAEB.
4. El Ejecutivo encargado de la recepción de las TNE, una vez recibidas desde las otras OAC, a más tardar el día siguiente al de la emisión del listado por OAC, debe preparar una carta con la información detallada de la cantidad enviada y coordinar la firma del Jefe de Oficina y Jefe de Sección y posterior entrega a la secretaria de la Subgerencia para la firma del Subgerente de Servicio al Cliente y despacho final a la JUNAEB a más tardar el día viernes de cada semana.

07-7-3 Devolución de TNE

1. Sólo se entrega los documentos que fueron encontrados en las estaciones, los retenidos no deben ser entregados a los clientes que solicitan la devolución, dando las explicaciones del caso.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	PROCEDIMIENTOS

2. El Ejecutivo debe buscar en el sistema si el documento se encuentra recepcionado. Luego, se debe verificar que efectivamente esté en la bodega, antes de entregar cualquier información al cliente.
3. Si el documento se encuentra recepcionado en otra oficina, el Ejecutivo debe contactarse telefónicamente para comprobar si está físicamente en dicha oficina.
4. Una vez que se tiene la certeza que el objeto está en las bodegas se informa al cliente.
5. Si la TNE se encuentra en la oficina donde se presentó el cliente, se procede a la entrega. Para ello, se ingresa al módulo correspondiente del sistema y se registran los datos de la persona. En caso que el objeto se encuentre en otra oficina, se debe informar al cliente el procedimiento a seguir.
6. El proceso se cierra con la impresión del comprobante de entrega de documentos del sistema, el que debe ser firmado en dos ejemplares, uno para el cliente y otro para archivo. Todos los ejecutivos deben firmar el documento de entrega de la TNE.
7. El documento solo será entregado al titular, en caso de ser solicitado por un tercero, se hará entrega solo previa presentación de un poder simple y fotocopia de la cédula de identidad, otorgado por el titular. Si el documento es retirado por los padres del titular, deben presentar documentación que acredite esa condición.