



GUIA PARA ATENCION DE RECLAMOS OPERATIVOS

1. OBJETIVO

Describir las acciones para efectuar la recepción y atención de reclamos operativos.

2. ALCANCE

- 2.1 Equipos Comerciales
- 2.2 Equipos Operación y Mantenimiento de Redes

3. BASE LEGAL Y ADMINISTRATIVA

- 3.1 Estatuto de **SEDAPAL**
- 3.2 Manual de Organización y Responsabilidades de **SEDAPAL**
- 3.3 Sistema OPEN
- 3.4 Manual de Usuario de Atención al Cliente.
- 3.5 Norma de Atención al Cliente.

4. LINEAMIENTOS

- 4.1 Los reclamos de tipo operativo son atendidos en forma inmediata.
- 4.2 Estos reclamos por su naturaleza no requieren de respuesta en forma escrita, siendo suficiente la firma del cliente en la Orden de Servicio.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Corresponde al Gestor de Atención al Cliente

- a) Recepcionar, registrar y tramitar los reclamos operativos reportadas por los clientes.
- b) Efectuar el seguimiento de su atención.

5.2 Corresponde al Trabajador Encargado – Equipo Operación y Mantenimiento de Redes

- a) Gestiona la atención oportuna de los reclamos operativos reportados.
- b) Registrar en el Sistema los resultados.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Nº Paso	Responsable	Acciones	Documento Referencial
10	Gestor de Atención al Cliente	a) Recepciona reclamo operativo. b) Solicita informe o datos referentes al lugar de la ocurrencia. c) De requerirlo, de acuerdo al tipo de reclamo, solicita mayor información. d) Ingresa al Sistema y registra el reclamo. e) Genera Orden de Trabajo. f) Efectúa seguimiento de acciones ejecutadas.	Manual del Usuario
20	Trabajador Encargado (Equipo Operación y Mantenimiento de Redes)	a) Gestiona atención de Orden de Trabajo. b) Ingresa al Sistema y registra resultados.	Manual del Usuario



7. APROBACIÓN Y VIGENCIA

La presente Guía ha sido aprobada el 23 de Octubre del 2001, mediante Resolución de Gerencia General N° 326-2001-GG y entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación