	INSTRUCCION	Código : GCIN006 Revisión : 00 Aprobado : GC Fecha : 1 de 3 Página : 1 de 3
	Instrucción de Conciliación	

1. ALCANCE

Comprende desde la reunión de las partes hasta el levantamiento del acta de conciliación.

2. RESPONSABLES

- Personal de Conciliación del Grupo Funcional Atención al Cliente de los ECs y ESCE de la Gerencia Comercial.

3. REQUERIMIENTOS


- a) Ambiente físico adecuado y equipado
- b) Expediente completo del reclamo
- c) Directivas y normas de atención de Reclamos
- d) Cartilla informativa de reclamos

4. FRECUENCIA

- La reunión de conciliación se realizará a mas tardar al décimo día hábil posterior a la presentación del reclamo.
- Se programará una segunda reunión de conciliación para casos de aplicación de una facturación atípica desproporcionada o en los casos que se amerite.

5. DEFINICIONES

- a. **Conciliación:** Reunión en la cual se ofrece una alternativa de solución al usuario a fin de poder concluir el reclamo, es facultativa.
- b. **Acuerdo Total:** Acuerdo que pone fin al procedimiento en todos los puntos reclamados, tiene carácter ejecutorio.
- c. **Acuerdo Parcial:** Acuerdo que pone fin a uno o solo a algunos puntos materia del reclamo.
- d. **Falta de Acuerdo:** Cuando no se aceptan las propuestas ofrecidas por las partes o cuando no se levanta acta de conciliación.
- e. **Acta:** Documento en el cual se describen las acciones realizadas y donde se deja constancia de las propuestas ofrecidas.
- f. **Poder Especial:** Autorización expresa del titular a una tercera persona para la realización de trámites específicos, se requiere la autenticación de la firma con notario o con fedatario de la empresa.

	INSTRUCCION	Código : GCIN006 Revisión : 00 Aprobado : GC Fecha : 2 de 3 Página : 2 de 3
	Instrucción de Conciliación	

- g. **Declaración Jurada:** Documento en el cual, el usuario deja constancia, bajo firma, de algún compromiso contraído con la empresa.
- h. **Nota de Crédito:** Documento contable generado por la modificación realizado al recibo original.
- i. **Refacturación:** Acción en el sistema comercial OPEN SGC de modificación, realizado al recibo original.

6. DESARROLLO DE LA INSTRUCCIÓN

- a. Se verifica los datos del reclamante:
 - Si es el titular del reclamo, se realiza la reunión
 - Si no es el titular del reclamo, deberá estar autorizado con carta poder especial legalizada o autenticado por funcionario competente de la Empresa.
 - De no acreditarse ninguna de las opciones anteriores, se levanta el acta como inasistencia y sé continua con el procedimiento.
- b. Se establece los lineamientos éticos y se informa de los dispositivos legales que amparan el acto administrativo.
- c. Se entregará al usuario la cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS.
- d. Se instruirá al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso.
- e. Se ofrece al menos una alternativa de solución al reclamo:
 - Si el reclamante acepta, se pone fin al procedimiento
 - Sí el reclamante no acepta o el acuerdo es parcial, continua el procedimiento sobre los puntos subsistentes.
- f. Se deja constancia de los acuerdos adoptados en el Acta de conciliación (formato N°04).
- g. De corresponder se procede a realizar la rectificación, anulación y/o modificación de los recibos reclamados, a través de refacturación o notas de crédito.
- h. En caso de inasistencia del reclamante, se levanta el acta a fin de continuar con el procedimiento de reclamo.


7. REGISTROS Y ANEXOS

7.1 Registros

- a. Formulario N° 4
- b. Declaración jurada

7.2 Anexos

- a. Flujograma

	INSTRUCCION	Código : GCIN006
	Instrucción de Conciliación	Revisión : 00 Aprobado : GC Fecha : 3 de 3 Página :

