	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 1 de 7
	Notificaciones	

1. ALCANCE

Comprende desde la necesidad de comunicar al usuario de manera virtual o presencial mediante cartas, resoluciones u otros documentos el resultado de su requerimiento o reclamo, mediante cédula, asegurando su correcta notificación y la correspondiente actualización de los resultados obtenidos en el aplicativo de control y sistema de gestión comercial.

2. RESPONSABLES

Coordinador de notificaciones de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales de la Gerencia Comercial.

3. REQUERIMIENTOS

- a. Aplicativo informático de registro, seguimiento y control.
- b. Normatividad relacionada a notificaciones, Bases Contractuales y disposiciones sobre atención de Reclamos.


4. FRECUENCIA

La notificación de cartas y resoluciones se realizará diariamente mediante cédulas de notificación acuerdo a los plazos y formalidades establecidas por la normatividad y Bases Contractuales con la Contratista.

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Notificación:** Acto con el cual se hace de conocimiento al usuario de los resultados de su petición, a través de una carta o Resolución.
- 5.2 **Cédula:** GCFO012 – Formato N° 10, establecido por la SUNASS.
- 5.3 **Correo electrónico personal:** Aquel de uso personal del usuario y consignado por éste en el formulario de registro de su requerimiento o reclamo, dando consentimiento para recibir mensajes y documentos adjuntos.
- 5.4 **Primera Visita:** Se realiza cuando no se encuentra a nadie en el predio o encontrándose no es persona con capacidad jurídica para recepcionar el documento a notificar en este acto se hace conocimiento que se retornará en una nueva fecha (segunda visita) para realizar el acto de notificación.
- 5.5 **Dirección Procesal:** Domicilio legal, registrado por el usuario, para efectos de notificar las comunicaciones respecto del resultado de sus peticiones, ante la falta de este se entiende el domicilio donde se remiten los recibos de pago por el servicio que reclama.
- 5.6 **Carga de Trabajo:** Grupo de Cartas y/o Resoluciones que se emiten para la distribución a los domicilios de los usuarios, la misma que se remite a la Contratista con la data correspondiente.
- 5.7 **Capacidad Jurídica:** Es la persona con aptitud para ser sujeto para sí o como representante legal en relaciones de derecho¹.

¹ No tienen capacidad jurídica los menores de edad.

	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 2 de 7
	Notificaciones	


- 5.8 **Características del predio:** Niveles del predio, color o colores de fachada, tipo de acceso (puerta: madera, rejas, jardín, etc.) y número de medidor de suministro eléctrico, si tiene acceso.
- 5.9 **Eficacia de Acto Administrativo:** Cuando el acto de notificación produce sus efectos, es decir, el usuario toma conocimiento del contenido del documento notificado y como consecuencia de ello, realiza alguna acción dentro de los plazos establecidos².
- 5.10 **Modalidad de entrega:**
- En dirección procesal: Notificación Personal y/o Notificación Bajo Puerta.
 - Por correo electrónico

6. DESARROLLO DE LA INSTRUCCIÓN

6.1 * Notificación Personal

- a) Generar la carga de trabajo para la emisión de las cédulas de notificación, con la siguiente información:
- Fecha de emisión de documentos
 - Domicilio procesal o del suministro
 - Nº de Suministro
 - Materia de la petición
 - Datos del usuario
 - Dirección a notificar
 - Tipo de Documento
 - Nº Carta o Resolución
 - Nº de Reclamo o Requerimiento
- Previamente verificar si el usuario señaló domicilio procesal, de no ser así la notificación personal o bajo puerta se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos de pago por el servicio que reclama.
- b) Entregar la carga de trabajo a la empresa contratista para la notificación presencial, señalando los plazos de ejecución, es decir en días y horas hábiles, siendo horas hábiles las que median entre las siete (07:00) y diecinueve (19:00) horas.
- c) Recibir a través del aplicativo AGC la información de las notificaciones realizadas, con la siguiente información adicional en una columna donde se especifique el tipo de notificación que se realizó: En domicilio procesal o domicilio del suministro.
- d) Recibir y revisar el contenido de los documentos de sustento:
- Cédulas de Notificación, asegurando que cumpla con el Anexo a) – Datos mínimos a tener en cuenta para la notificación en el domicilio procesal indicado por el usuario o domicilio del suministro y la distribución en horas y días hábiles.
 - Los documentos deben estar debidamente llenados y sin enmendaduras ni tachados. Los campos en blanco deben llenarse con una línea "-----"
- e) De no estar conforme a las formalidades y datos registrados, programar nueva visita para asegurar la correcta notificación de los documentos, siempre que se encuentre dentro de los plazos establecidos.

² Ejem: Notifican para presenciar prueba de verificación y el usuario asiste a la prueba en la fecha y hora programada.

	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 3 de 7
	Notificaciones	

6.2 Notificación Electrónica

- a) Coordinar con el personal de at. Al cliente para su ejecución, recomendando revisar previamente el GCDA002 Protocolo de Atención al usuario por personal de SEDAPAL, en la parte correspondiente Notificación por correo electrónico
- b) Elaborar el correo electrónico, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - En el Asunto: indicar el Documento a remitir: Carta N° o Resolución / N° de Suministro
 - En el contenido del correo:
 - Datos del usuario
 - N° de Reclamo o Requerimiento
 - Tipo de reclamo o Requerimiento
- c) Realizar la notificación electrónica, asegurando que cumpla con la respuesta electrónica de confirmación de entrega descrita en el Anexo b) - Datos mínimos a tener en cuenta en la notificación por correo electrónico.

De no recibir respuesta electrónica de confirmación de entrega en el plazo de dos (02) días, procede a notificar de manera personal, en aplicación del numeral 20.4³ del art. 20 Modalidades de Notificación del TUO de la Ley 27444 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS. Detallar en la Resolución la falta de confirmación de recepción del correo electrónico e indicar la aplicación del plazo establecido en el art. 20.4 del TUO de la Ley 27444.

Podrán realizar la notificación personal y electrónica, para asegurar la notificación de la documentación.

- 6.3 De estar conforme, registra en el SGC el número de cédula, fecha de notificación, documento que remite, y modalidad de notificación (personal / electrónica)
- 6.4 Adjunta cédula de notificación al expediente de reclamo y en Sedapoint el archivo del correo electrónico, según lo establecido en la Instrucción GCIN038 Grabación de Medidos Virtuales.
- 6.5 Aplicar las penalidades correspondientes al contratista, en caso de detecten deficiencias en la notificación.


7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

³ 20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibir respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24. (...)

	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 4 de 7
	Notificaciones	

Los colaboradores al realizar las actividades relacionadas con la instrucción deben aplicar las medidas de prevención y control de los riesgos identificados en sus procesos y actividades los cuales se encuentra registrados en los SSTFO002 Formulario Identificación de Peligros Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles, y el SSTFO006 Formulario Control de Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.


8. REGISTROS Y ANEXOS

8.1 Registro

No aplica, los registros van al expediente

8.2 Anexos

- a) Anexo: Datos mínimos a tener en cuenta para la notificación en el domicilio procesal indicado por el usuario o del suministro.
- b) Anexo: Datos mínimos a tener en cuenta en la notificación por correo electrónico.

	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 5 de 7
	Notificaciones	

Anexo a)

Datos mínimos a tener en cuenta para la notificación en el domicilio indicado por el usuario procesal o del suministro

Primera Visita


A. Cumple con notificar: Notificación Personal

1. Si la persona que atendió es el titular del reclamo:
 - Nombres y apellidos.
 - Documento de identidad
 - Firma en la Cédula de Notificación.
 - Si se trata de personas jurídicas, además se debe contar con el sello de recepción y cargo del puesto de trabajo.
 - Modalidad de entrega de la notificación: Personal al reclamante
 - Marca "Primera Visita" fecha y hora de realización.
 - Los datos del notificador: Nombres y apellidos, documento de identidad y firma.

2. Si la persona que atiende no es el titular del reclamo, pero tiene capacidad jurídica:
 - Nombres y apellidos
 - Documento de Identidad
 - Firma en la Cédula de Notificación
 - Indicación del parentesco con el reclamante
 - Modalidad de entrega de la notificación: personal a quién atendió
 - Marca "Primera Visita" fecha y hora de realización
 - Los datos del notificador: Nombres y apellidos, documento de identidad y firma

B. No cumple con Notificar: Aviso de 2da. visita

- Indicar el Motivo:
 - No brindó información requerida a fin de verificar que los datos de la cédula de notificación estén correctos
 - Se negó a recibir la documentación correspondiente.
 - El Reclamante ausente.
 - Predio desocupado
 - No se encontró reclamante o persona capaz
 - Domicilio equivocado / inexistente
- Indicar: Primera visita, fecha y hora de realización
- Indicar: Fecha de próxima visita.
- Registro en Observaciones de las características de la fachada del inmueble considerándose como tal la parte exterior del predio que incluye color de pared, tipo y color de puerta y/o ventana.
- Número de suministro eléctrico (de no tener acceso poner la indicación: sin acceso)
- Modalidad de entrega de la notificación: Bajo puerta
- Los datos del notificador: Nombres y apellidos, documento de identidad y firma.

	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 6 de 7
	Notificaciones	

Segunda Visita


C. Cumple con Notificar: Notificación Personal

1. Si la persona que atendió es el titular del reclamo o la persona que atiende no es el titular del reclamo, pero tiene capacidad jurídica

Deberá tener consignada la información indicada en los ítems A1 y A2 de Primera Visita, con la indicación de "Segunda Visita"

D. Cumple con Notificar: Notificación Bajo Puerta

2. De encontrar el predio desocupado, persona sin capacidad jurídica, se niega a recibir o firmar la Cédula de Notificación o brindar información requerida a fin de verificar los datos de la Cédula
 - Registro en Observaciones de las características de la fachada del inmueble considerándose como tal la parte exterior del predio que incluye color de pared, tipo y color de puerta y/o ventana.
 - Número de suministro eléctrico (de no tener acceso poner la indicación: sin acceso)
 - Modalidad de entrega de la notificación: bajo puerta
 - Marca "Segunda Visita" fecha y hora de realización
 - Los datos del notificador como: Nombres y apellidos, documento de identidad y firma.

	INSTRUCCIÓN	Revisión : GCIN003 Aprobado : GC Versión : 09 Fecha : 2020.11.12 Página : 7 de 7
	Notificaciones	

Anexo b)

Datos mínimos a tener en cuenta en la notificación por correo electrónico.

1. Elaborar mensaje, adjuntando la documentación a notificar, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - En el Asunto: indicar el Documento a remitir: Carta N° o Resolución / N° de Suministro
 - En el contenido del correo:
 - Datos del usuario
 - N° de Reclamo o Requerimiento
 - Tipo de reclamo o Requerimiento

2. Marcar en el Outlook en la carpeta: Mensaje, la opción "solicitar confirmación de entrega para este mensaje" *

3. Enviar mensaje (acto de notificar)
 - **Si**, recibe respuesta electrónica de confirmación de entrega y/o confirmación de lectura:
 - Se entiende que la notificación ha surtido efecto.
 - Archiva ambos mensajes en Sedapoint, como señal de conformidad
 - **No**, recibe respuesta electrónica de confirmación de entrega en el plazo de dos (02) días, procede a notificar de manera personal, en aplicación del numeral 20.4⁴ del art. 20 Modalidades de Notificación, del TUO de la Ley 27444 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS.

4. Genera un archivo electrónico como bitácora en Sedapoint, (registro de eventos generados durante el acto de notificación electrónica, que permite identificar la fecha, hora y nombre de usuario que realiza una acción en la casilla electrónica del Sistema de Notificación Electrónica)

⁴ 20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibir respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24. (...)