

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 11 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2019.11.08 <b>Página</b> : 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer el marco de referencia para:

- Recepción de requerimientos, solicitudes de atención de problemas y reclamos que no derivan de actividades comerciales y,
- Atención de requerimientos y reclamos que derivan de actividades comerciales orientados a lograr un servicio de calidad.
- Atención de requerimientos y reclamos de los usuarios, cuyas descargas de aguas residuales exceden los valores máximos admisibles.

## 2. ALCANCE

Comprende desde la recepción de los requerimientos, solicitudes de atención de problemas, reclamos, quejas y denuncias; su derivación a las áreas que corresponda cuando se trate de actividades no comerciales y, la atención y respuesta al usuario cuando deriva de actividades comerciales.

## 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

### 3.1 Base Legal

- a) Texto Único de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- b) RCD N° 011-2007-SUNASS.CD Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado y sus modificatorias.
- c) RCD N° 066-2006-SUNASS-CD Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado y sus modificatorias.
- d) Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor \*
- a) Disposiciones relacionadas a los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado, como:
  - DS N° 010-2019 VIVIENDA Aprueban el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario.
  - RCD N° 025-2011 SUNASS Aprueban Metodología para determinar el Pago Adicional por exceso de concentración de los parámetros fijados en Anexo 1
  - RCD N° 044-2012 SUNASS Aprueban Directiva sobre VMA de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario y sus modificatorias
- b) Disposiciones relacionadas a la Gestión de Uso de Aguas Subterráneas, como:
  - Decreto Legislativo 1185 que regula el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de uso de aguas subterráneas a cargo de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento.
  - RCD N° 057-2017-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio.

### 3.2 Documentos Asociados

- a) GCPR001 Procedimiento General Gestión de Medidores
- b) GCPR009 Procedimiento General Lecturas
- c) GCPR027 Procedimiento General Mantenimiento Catastral
- d) GCPR034 Procedimiento General Facturación
- e) GCPR063 Procedimiento General Gestión de Recaudación y Cobranza
- f) GCPR067 Procedimiento General Incorporación de Conexiones
- g) GCPR072 Procedimiento General Administración para la Cartera de Clientes
- h) GCPR095 Procedimiento General Gestión de las Actividades de Terceros

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 11 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2019.11.08 <b>Página</b> : 2 de 5

- i) GCRE015 Consolidado de Lineamientos Resolutivos del Tribunal de Solución de Controversias de SUNASS – TRASS.
- j) Contrato de Prestación de Servicios de Actividades Comerciales y Operativas.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

##### 4.1 Condiciones para la Atención

4.1.1 Atender al Usuario considerando la aplicación de normas de conducta y ejecución de actividades estandarizadas, orientadas a lograr un servicio de calidad, con relación a:

- Recepcionar los requerimientos, solicitudes de atención de problemas, reclamos, denuncias, quejas que presenten los usuarios.
- Remitir a los Equipos que corresponda los requerimientos, solicitudes de atención o reclamos que derivan de actividades no comerciales.
- Aplicar los costos y gastos que asume el usuario, en función a la autorización expresa de la norma vigente, durante la atención de requerimientos derivados de colaterales aprobados o no por la SUNASS.
- Distribuir formularios gratuitamente durante el trámite para la atención de los reclamos, no estando el usuario obligado a cancelar la facturación reclamada.
- Oficializar la atención de los requerimientos mediante Carta Respuesta, los reclamos se oficializan vía Resoluciones Administrativas en cada una de las instancias de atención, en los casos de solución de las solicitudes de atención de problemas, se podrá realizar mediante la firma en señal de conformidad en el documento correspondiente.

4.1.2 Organización del área de Atención al Cliente, en la que cada Equipo Comercial organizará el personal según la siguiente estructura:

- Personal de Control Documentario
- Analista de Reclamos
- Analista de Conciliación
- Control de Calidad
- Analista de Apelaciones
- Técnico Coordinador de Notificaciones
- Responsable de \* Atención al Cliente

4.2 A través del SGC – Modulo Comunicaciones, se optimiza la atención del reclamo en todas sus etapas, asegurando una correcta atención.

#### **5. DESARROLLO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

##### 5.1 Inicio del Proceso de Reclamos

Previamente a la atención de reclamos pueden presentarse problemas durante la prestación de los servicios de saneamiento, según su naturaleza pueden ser:

- a) Tipos de Problemas:
  - Problemas operacionales,
  - Problemas comerciales que afectan a la facturación, y
  - Problemas comerciales que no afectan a la facturación.
- b) En cuanto a sus consecuencias, pueden ser:
  - De alcance particular: cuando sus efectos alcancen a una conexión. Son materia de reclamo.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 11 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2019.11.08 <b>Página</b> : 3 de 5

- De alcance general: cuando sus efectos alcancen a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de SEDAPAL. Son materia de acciones de supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) de la SUNASS. El procedimiento general está orientado a los problemas de alcance particular.

## **5.2 Atención de Solicitud de Problemas Operacionales y Comerciales que no afectan la Facturación**

- a) Se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o problemas comerciales no relativos a la facturación, de alcance particular.
- b) Las solicitudes para la Atención de Problemas, se pueden presentar por escrito o por teléfono
- c) Una vez atendido el problema se da por atendida la solicitud; de no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo.

## **5.3 Atención de Reclamos**

- a) Para la atención de los Reclamos Operacional y Comercial No Relativo a la Facturación son derivados al Equipo correspondiente para su atención y respuesta.
- b) El Reclamo Comercial relativo a la Facturación, es de responsabilidad directa del Equipo Comercial para el cual se desarrolla el presente procedimiento general, dentro de este contexto se encuentran los Reclamos de Atención Inmediata, Conocidos como "Atención en Ventanilla", procede en caso se advierta que puede ser atendido inmediatamente.
- c) Los reclamos que puedan presentarse en aplicación de la normatividad sobre VMA de descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado.

5.3.1 Describir las acciones para la atención y solución de requerimientos, atención de problemas o reclamos de alcance particular presentados por los usuarios cumpliendo con las condiciones y plazos establecidos en la normatividad vigente. Procedimiento GCPR021 - Atención de Requerimiento, Solicitud de Atención de Problema o Reclamo.

5.3.2 Atender y solucionar los reclamos de los usuarios que se abastecen de la red y aquellos que cuentan con fuente propia, cuyas descargas de aguas residuales exceden los valores máximos admisibles, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad vigente. Procedimiento GCPR142 - Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA.

## **5.4 Etapas del procedimiento**

El Proceso de Atención se desarrolla en tres (3) etapas:

- a) Recepción y Registro
- b) Investigación y Análisis
- c) Conciliación y Respuesta

### **5.4.1 Recepción y Registro**

Este es el inicio del proceso de atención al usuario, consiste en identificar la petición, verificar su procedencia, y registrarla en el sistema. Debiendo considerarse los siguientes aspectos:

- a) Atención al usuario: abarca las modalidades de presentación / atención pudiendo ser: escrita, telefónica y Web, orientado a entender lo que el usuario espera de SEDAPAL.
- b) Recepción: Incluye la recepción de la petición del usuario de acuerdo a su naturaleza pudiendo ser: consulta, requerimiento, solicitud de atención de problema, reclamo, queja y/o denuncia.
- c) Registro y formación de Expediente: Consiste en registrar en los sistemas informáticos la petición del usuario, iniciándose de esta manera la formación de expediente administrativo.

### **5.4.2 Investigación y Análisis**

- a) Acciones previas: consisten en evaluar la petición y verificar el área que corresponde su

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 11 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2019.11.08 <b>Página</b> : 4 de 5

atención según tipología establecida en GCDA005:

- Los requerimientos \*
  - Los problemas operativos y comerciales no relativos a la facturación \*
  - Los reclamos operativos, comerciales no relativos a la facturación y comerciales relativos a la facturación \*
- b) En los casos de reclamos comerciales relativos a la facturación, deberá previamente efectuar un análisis de los antecedentes y solicitar o generar la ejecución de nuevas pruebas:
- Antecedentes: En esta etapa se realiza la recopilación de informes comerciales y operativos, datos históricos del sistema y antecedentes de acciones operativas realizadas principalmente en el periodo relacionado a la petición del usuario, igualmente se pueden generar y/o solicitar la ejecución de nuevas pruebas según la petición del usuario, además de requerir de ser necesario informes de áreas especializadas.
  - Análisis y Evaluación: Consiste en evaluar la información obtenida y como resultado del análisis efectuado, determinar la procedencia o improcedencia de la petición del usuario, orientado a elaborar alternativas de solución para la Conciliación. Identifica las posibles deficiencias durante la tramitación del reclamo.

#### 5.4.3 Conciliación y Respuesta

Consiste en plantear las alternativas de solución considerando los costos que significa continuar con el proceso y/o emitir el documento de respuesta.

- a) Conciliación: Medio alternativo para solucionar el reclamo. Consiste en realizar la reunión con el usuario con la finalidad de poner fin a la petición, en dicha reunión se exponen alternativas de solución, pudiendo aplicar el GCPR071 – Formulas para la Solución de Reclamos, y se suscribe el acta correspondiente a los acuerdos o desacuerdos adoptados, se realiza según GCIN006 - Instructivo Conciliación de Reclamos originados por Problemas de Alcance Particular. De corresponder se presenta propuesta de rectificación por deficiencias en el proceso.
- b) Documento de Respuesta: Elaborar y emitir el documento respuesta a la petición del usuario, mediante resolución, carta o documento de conformidad, según corresponda.
- c) Notificación: Su finalidad es entregar al usuario, en el domicilio declarado y con cargo de recepción, según GCIN003 Instrucción de Notificaciones, el documento de respuesta expedida con motivo de su petición. El cargo de recepción debe ser incorporado al expediente administrativo.

#### 5.5 Actividades Posteriores a la atención del reclamo

- a) Atención de casos en SUNASS
- b) Elaboración de documentos necesarios para la atención del reclamo en segunda instancia administrativa.
- c) Consolidación de requerimiento solicitado por SUNASS
- d) Refacturación de los casos declarados fundados por SUNASS

### 6. REGISTROS Y ANEXOS

6.1 Registros  
No aplica

6.2 Anexos  
a) Anexo 1 : Flujograma de \* Atención al Cliente



# PROCEDIMIENTO GENERAL

## Atención al Cliente

**Código** : GCPR020  
**Revisión** : 11  
**Aprobado** : GC  
**Fecha** : 2019.11.08  
**Página** : 5 de 5

Anexo 1 – Flujograma de Atención al cliente

