



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INSPECCION DE RECLAMOS COMERCIALES**

Código: **CO-UATC.04**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **1 de 4**

1. OBJETIVO:

El objetivo de la presente cartilla operativa consiste en establecer el procedimiento para la realización de las inspecciones internas y externa en los predios de usuarios que presentan reclamos por los servicios prestados.

2. ALCANCE:

Esta cartilla operativa involucra al personal de la Gerencia Comercial, y en especial Unidad de Atención al Cliente.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Reclamo: Acción mediante el cual el cliente manifiesta su disconformidad por los servicios prestados.

Inspección: Es un medio de prueba que puede ser interna, si se produce al interior del predio y externa, si se produce fuera del predio.

Resumen del Acta de Inspección interna - Formato N° 5.

Resumen de Acta de Inspección externa- Formato 6.

4. REFERENCIAS:

"Contrato de Concesión"

"Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD" y sus modificatorias
Resolución de Consejo Directivo N° 088-SUNASS-CD.

Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD

5. RESPONSABILIDADES:

Gerentes Comercial y Operacional.- Supervisar y apoyar oportunamente para el cumplimiento de las normas

Jefe de la Unidad de Atención al Cliente: Atender y monitorear los reclamos de los clientes, supervisando el trabajo de las gestoras comerciales y firma la resolución al reclamo.

Gestoras Comerciales: Brindar atención personalizada al cliente y elaborar y visa resoluciones en base a resultados de las inspecciones internas y externas de campo dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes.

6. DESCRIPCION:

Los pasos a seguir para efectuar las inspecciones en el predio sujeto a reclamo comercial, se describe a continuación:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INSPECCION DE RECLAMOS COMERCIALES**

Código: **CO-UATC.04**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **2 de 4**

- 6.1. Las gestoras de atención al cliente:
 - 6.1.1. Reciben las solicitudes y los reclamos por tipología y los registran en el sistema SISA.
 - 6.1.2. Entregan a los inspectores diariamente la carga de trabajo, haciendo firmar el “cuaderno de cargos” por las solicitudes y reclamos entregados
- 6.2. Los inspectores:
 - 6.2.1. Realizan las inspecciones en campo y hacen firmar al usuario (o persona mayor de edad presente) las actas de inspección interna y externa: Formatos 5 y 6 del reglamento general de reclamos vigente.
 - 6.2.2. Entregan copia de las actas a la persona presente en la inspección.
 - 6.2.3. En caso de ausencia del reclamante o su representante deja por debajo de la puerta una nota informando la nueva fecha y hora para realizar las inspecciones.
 - 6.2.4. Al final de la jornada entregan al Jefe de la Unidad de Atención al Cliente las inspecciones realizadas.
 - 6.2.5. Registran las inspecciones realizadas en un cuaderno de control que se mantiene en la vigilancia de las oficinas de la unidad.
- 6.3. El Jefe de la Unidad de Atención al Cliente analiza la información y tramita:
 - 6.3.1. A las gestoras de atención al cliente para que elaboren la resolución o notifiquen para reunión de conciliación.
 - 6.3.2. A la Unidad de Cartera de Clientes para que refacture los recibos en reclamo, en los casos procedentes.
- 6.4. Las gestoras de atención al cliente:
 - 6.4.1. Elaboran los proyectos de resoluciones y las notificaciones y tramitan al Jefe de la unidad para su revisión
 - 6.4.2. Revisada los proyectos, emiten las resoluciones y notificaciones definitivas y entregan al jefe de la unidad para su firma y tramite a la gerencia comercial.
- 6.5. El gerente comercial firma las resoluciones y las devuelve a la unidad de atención al cliente para su distribución.
- 6.6. En la unidad de atención al cliente, las gestoras:
 - 6.6.1. Llenan el Formato 10: Cedula de Notificación para cada resolución
 - 6.6.2. Entregan al notificador las notificaciones y resoluciones
- 6.7. El notificador devuelve a las gestoras comerciales, las cédulas de notificación firmadas por el cliente, como señal de haber sido entregadas.
- 6.8. La Unidad de cartera de clientes devuelve el expediente para la emisión de la resolución.
- 6.9. El Jefe de la unidad de atención al cliente, emite la resolución y la distribuye:
 - 6.9.1. Original para el cliente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INSPECCION DE RECLAMOS COMERCIALES**

Código: **CO-UATC.04**

Revisión N°: **01**

Vigencia: Agosto-08

Página: **3 de 4**

6.9.2. Copia para la unidad de cartera de clientes, cuando el reclamo es fundado.

6.9.3. Copia para el archivo de la unidad

7. REGISTROS Y ANEXOS:

Anexo I: Diagrama de Flujo de Inspecciones de Reclamo Comercial.

Anexo II: Registro de Inspecciones Comerciales.- Formato 10.

8. ARCHIVOS:

Nombre	Responsable	Lugar	Duración
Expedientes	Jefe Unidad	Oficina de Unidad	5 años

9. LISTA DE USUARIOS:

- Jefe de la Unidad de Atención al Cliente
- Personal operativo de la unidad de atención al cliente

10. INDICADORES DE GESTION

Eficiencia de Inspecciones realizadas por inspector (%) = $\frac{\text{Número de Inspecciones efectuadas}}{\text{Total de Inspecciones entregadas}} \times 100$

Eficiencia mensual de Inspecciones (%) = $\frac{\text{Número de Inspecciones efectuadas}}{\text{Total de Inspecciones generadas}} \times 100$

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INSPECCION DE RECLAMOS COMERCIALES**

Código: **CO-UATC.04**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **4 de 4**

ANEXO I: “Diagrama de Flujo de Inspecciones de Reclamo Comercial”

