



**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL**

Nº.023-2020-SEDA AYACUCHO/GG.

Ayacucho, 31 de enero del 2020.

**VISTO:**

El Informe N°.014-2020-SEDA AYACUCHO-GG/DIES, en relación a las actividades de remediación, dentro del marco de implementación del Sistema de Control Interno, aprobación del "PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS VIA TELEFONICA"

**CONSIDERANDO:**

Que, la Entidad "Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A." – SEDA AYACUCHO, es una Entidad Prestadora Pública de accionariado municipal, de derecho privado que, de conformidad con el Decreto Legislativo N°1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°.019-2017- VIVIENDA; concordantes con las atribuciones que le confiere el Estatuto Social y sus normas internas;

Que, mediante Carta Múltiple N°.003-2019-SEDA AYACUCHO/ORISCI, el Órgano Responsable de la Implementación del sistema de Control Interno, remite el cronograma general de actividades para las medidas de remediación, los mismos que forman parte del cumplimiento al segundo entregable en el marco de la Directiva N°. 006-2019-CG/INTG, aprobado mediante Resolución de la Contraloría General de la República N°. 146-2019-CG, a fin de dar cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

Que, mediante Ley N°. 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, se establece las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales

Que, con fecha 15 de mayo del 2015, mediante Resolución de Contraloría N°.146-2019-CG, se aprobó la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG denominada "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado", con la finalidad de lograr que las entidades del Estado implementen el Sistema de Control Interno como una



**SEDA AYACUCHO**  
*Renovándose para servir mejor*

**Servicio de Agua Potable y  
Alcantarillado de Ayacucho S.A.**  
RUC. 20143079075

herramienta de gestión permanente, que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueva una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente;

Que, el Órgano Responsable de la Implementación del Sistema de Control Interno, ha determinado como una de las actividades para las medidas de remediación, la elaboración del "PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS VIA TELEFONICA", actividad que se encargó al Departamento de Imagen y Educación Sanitaria, la misma que fue remitida con Informe N°.014-2020-SEDA AYACUCHO/GC; Protocolo que tiene por finalidad lograr la celeridad y control en la atención de reclamos y sugerencias; atender oportunamente los reclamos dentro de los plazos establecidos por la SUNASS; asegurar una atención rápida y oportuna a los usuarios; y, mejorar los servicios y la gestión pública del SEDA AYACUCHO; por lo que es pertinente su aprobación.



Que, estando a las consideraciones que preceden, en uso de las atribuciones y facultades conferidas por el Estatuto Social del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. SEDA AYACUCHO y demás normas legales conexas;

**SE RESUELVE:**

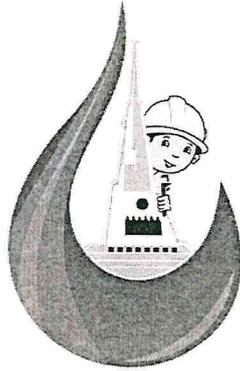
**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, el "PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS VIA TELEFONICA".

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Gerencia Comercial, Gerencia Operacional, el cumplimiento del presente Protocolo, bajo responsabilidad.

**ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR** la presente resolución a los diferentes Órganos estructurados de la Entidad y a las instancias pertinentes, para conocimiento y demás fines de Ley.

*REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.*

 **SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.**  
SEDA AYACUCHO  
  
.....  
**ING. JORGE A. MONTES VARA**  
GERENTE GENERAL



**SEDA AYACUCHO**

*Renovándose para Servir Mejor*

**“PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA  
TELEFÓNICA”**

**SEDA AYACUCHO**

**2020**



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....

### 1. OBJETIVO

Describir las acciones para la atención de reclamos de alcance particular y general presentados por los usuarios vía telefónica móvil o fija cumpliendo con las condiciones y plazos establecidos en la normatividad vigente.

### 2. FINALIDAD

- Lograr celeridad y control en la atención de reclamos y sugerencias.
- Atender oportunamente los reclamos dentro de los plazos establecidos por la SUNASS.
- Asegurar una atención rápida y oportuna a los usuarios.
- Mejorar los servicios y la gestión pública del SEDA AYACUCHO S.A.

### 3. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Código de Ética de SEDA AYACUCHO S.A.
- RCD 066-2006-SUNASS
- RCD 088-2007- SUNASS
- RCD 004-2017-SUNASS

### 4. ALCANCE

Comprende desde la recepción del reclamo, derivación del reclamo a las áreas respectivas, solución del problema relacionado a la prestación del servicio y/o dificultades con el servicio “solución del reclamo”, comunicación a la responsable de atención de reclamos y seguimiento del caso directamente con el usuario y reportar en el aplicativo como atendido.

### 5. DEFINICIONES

- “FONOYAKU”(nombre del producto de servicio): Es el servicio telefónico que se brinda al usuario para absolver problemas operacionales y/o consultas en la prestación del servicio y otros. Esta descrita en el recibo de agua potable.





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....

- **HISTÓRICOS:** Son los registros de lecturas, facturación, pagos, reclamos, órdenes de servicios, de un periodo determinado que se obtiene del sistema de gestión comercial.
- **INSPECCIÓN:** Puede ser interna cuando se realiza dentro del predio y externa cuando se realiza fuera del predio.
- **RECLAMO:** Acción mediante el cual el usuario manifiesta su disconformidad respecto al servicio prestado o a un problema que se presente en su domicilio o barrio.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que acude o llama por el teléfono fijo y o celular al SEDA Ayacucho "FONoyaku" e informa del hecho o problema presentado respecto al servicio
- **SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMA:** Es aquel que se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o comerciales no relativos a la facturación.
- **ENCARGADO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS OPERACIONALES Y SUGERENCIAS:** Es el responsable de atender las llamadas al teléfono fijo y o celular, toma conocimiento del problema en el servicio, canaliza a las áreas pertinentes para su atención inmediata e incorpora al aplicativo el reclamo.

### 6. RESPONSABILIDADES

#### a) Responsable de la Atención de Reclamos Operacionales:

Personal del FONoyaku, encargado del la recepción de reclamos vía telefónica y la canalización de éstas a las áreas correspondientes.

#### b) Equipo de Gestión Comercial:

Personal de responsable de brindar información, atender los reclamos acorde a los casos que se presenta relacionado con la prestación del servicio: corte del servicio por falta de deuda, fuga de agua en caja de medidor, etc.

#### c) Personal de Gestión Operacional:

Personal responsable de atender los reclamos operacionales relacionados con la prestación del servicio: falta de agua, atoros de desagüe, rotura de tubería, filtraciones, resane, etc.

### 7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1. El usuario para presentar un reclamo debe tener consigo el código de usuario o recibo de agua.





PROCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....

7.2. El usuario debe brindar un número de celular, zonas de referencia (para ubicar exactamente el predio) y detallar el motivo de llamado "el problema suscitado con la prestación del servicio".

7.3. La responsable de la atención del reclamo debe orientar al usuario de forma correcta, debe conocer procedimientos institucionales y derivar de inmediato los reclamos, Debe brindar el código registrado en el aplicativo. Los reclamos operacionales presentados deben atender dentro del las 48 horas de reportado el caso.

7.4. Las modalidades, plazos y responsabilidades para la atención de los reclamos y sugerencias se regulan por el presente documento.

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

• **Problemas operacionales**

Es aquel originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos relacionados con la operación y mantenimiento del sistema, infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por SEDA AYACUCHO S.A. tales como:

- ✓ Fugas en Red de Agua Potable
- ✓ Desbordes en la Red de Alcantarillado
- ✓ Atoro en Conexión de Alcantarillado
- ✓ Cortes de Servicio, por deuda
- ✓ Falta de agua: desabastecimiento
- ✓ Filtraciones a domicilios.
- ✓ Fuga de agua antes de la caja de medidor
- ✓ Fuga de agua en caja de medidor
- ✓ Reposición de pistas y veredas
- ✓ Eliminación de desmonte
- ✓ Atoros en buzones.
- ✓ Etc.

• **Problemas comerciales que afectan a la facturación**

Aquel originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario, que hace que el usuario llame al responsable de la atención para solicitar mayor información y consultar procedimientos.

• **Problemas comerciales que no afectan a la facturación**





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....

Es aquel originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios. Razón por lo que los usuarios llaman al SEDA Ayacucho e informa el problema

- ✓ Problemas relativos al acceso al servicio en un sector de la población no atendida
- ✓ Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en conexiones del sector
- ✓ Problemas relativos a cortes debidos en conexión del sector
- ✓ Falta de entrega de recibo en las conexiones de la EPS
- ✓ No entregar la información que de manera obligatoria establece la SUNASS de manera sistemática o reiterada.

### a) En cuanto a sus consecuencias, pueden ser:

- De alcance particular: cuando sus efectos alcancen a una conexión. Son materia de reclamo.
- De alcance general: cuando sus efectos alcancen a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de SEDA AYACUCHO S.A.

### 7.6. Sujetos que pueden presentar reclamos

- a) El propietario del predio afectado.
- b) Titular de la conexión domiciliaria.
- c) El usuario afectado.
- d) Persona que presencia el problema y reporta el caso

### 7.7. Formas de Presentación de los Reclamos

- a) Presencial
- b) Por vía telefonía fija o celular
- c) Por Pagina Web
- d) Por grupo de WhatsApp

## 8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. Etapas del Protocolo



 <p>SEDA AYACUCHO Innovación para mejorar vidas</p>	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA</p>	<p>Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....</p>
--	---	---

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas, a saber:

- **Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los responsables, quienes brindarán orientación al servicio que solicite.
- **Análisis y comprensión:** Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el usuario.
- **Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.



## 8.2. Protocolo de Atención Telefónica

### a) Saludo

“SEDA AYACUCHO, buenos días/tardes/noches, habla con ... (nombre y apellido) ... ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

### b) Atención al requerimiento

Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

### c) Validar la identidad de la persona

Realizar preguntas básicas como:

- “¿Por favor me indica su nombre?”
- “¿Por favor me indica su código de usuario?”





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....

- “¿Por favor me indica la dirección exacta y una referencia del lugar?”
- Me describe el motivo del reclamo por favor.
- “Permítame un instante verificar en el sistema su estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
- Me permite un número de celular o teléfono por favor.
- Tome nota del código de reclamo por favor.

### d) Solución al requerimiento

Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.

### e) Despedida

“Sr(a) (nombre del usuario) le puedo colaborar con algo más?... Gracias por haberse comunicado con SEDA AYACUCHO, que tenga un buen día/tarde/noche”

### 8.3. Información registrada después de la llamada telefónica

- a) Ingresar el problema y/o reclamo al aplicativo de reclamos operacionales, con todos los datos solicitados.
- b) Canalizar el problema/reclamo al área correspondiente según la tipología del caso.
- c) Las áreas encargadas de la atención del reclamo debe informar sobre el caso atendido, de lo contrario la responsable de la atención de las llamadas debe hacer el seguimiento a los usuarios para corroborar la eficacia en la atención del reclamo.
- d) Ingresar al aplicativo para modificar el estado del reclamo “ a atendido”

### 8.4. Instrucciones para la recepción de una llamada telefónica

- Se deberá evitar continuar una conversación cuando se esté próximo a contestar el teléfono.
- El personal responderá rápidamente, se deberá contestar antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con  
Resolución de  
Gerencia General N° -  
2020 SEDA  
AYACUCHO/GG de  
fecha ....

- En caso que la llamada deba ser transferida, se le deberá indicar al cliente que su llamada será transferida donde se le brindará la información requerida.
- Se transferirá sólo aquellas llamadas que no sean posibles de atender, debiendo asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Al transferir una llamada, el operador esperará que su compañero conteste, informándole el nombre del cliente y el motivo de la llamada, evitando que el cliente tenga que repetir.
- Cuando el operario reciba la llamada transferida, se presentará y llamará al cliente por su nombre, haciendo una breve reseña de la información recibida.
- No se dejará esperando al cliente por más de 30 segundos. De ser necesario se retomará la llamada informándole la causa de la espera.
- Durante la llamada
  - ✓ Permitirá que en todo momento el cliente se exprese, no deberá interrumpir la conversación del cliente, dejando que el cliente termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, otros.
  - ✓ Se deberá brindar respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
  - ✓ Deberá evitar contestar con preguntas.
  - ✓ El lenguaje utilizado deberá ser claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- Al terminar la llamada
  - ✓ Hacer una pausa.
  - ✓ Esperar a que el cliente cuelgue primero.





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

Aprobada con Resolución de Gerencia General N° - 2020 SEDA AYACUCHO/GG de fecha ....

- El responsable de atención al cliente por reclamos operacionales debe expresarse con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se dé respuesta al usuario.
- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas deben ser contestadas.
- Abstenerse de comer durante la atención de una llamada.



### 8.5. Horario de Atención al Cliente Vía Telefónica

**Las 24 horas**

