

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 006-2018-SEDALIB S.A.-40000-GG

Trujillo, 3 de enero de 2018

Visto el Proyecto de **DIRECTIVA "REGISTRO Y ATENCIÓN DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE SEDALIB S.A."**, formulado por la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente.

CONSIDERANDO:

Que, es necesario regular la facultad y criterios de la verificación y seguimiento de las observaciones planteadas, para lograr una eficaz y eficiente atención a los usuarios o posibles clientes de la empresa.

Estando a lo expuesto y a las facultades previstas en el Estatuto de SEDALIB S.A.

SE RESUELVE:

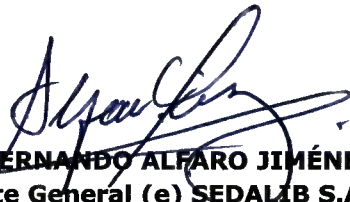
ARTICULO PRIMERO:

Aprobar la **DIRECTIVA N° 125-2018-SEDALIB S.A.-40000-GG "REGISTRO Y ATENCIÓN DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE SEDALIB S.A."**, la misma que es de aplicación en todo el ámbito jurisdiccional de SEDALIB S.A.

ARTICULO SEGUNDO:

Dejar sin efecto toda disposición que se oponga a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



ING. FERNANDO ALFARO JIMÉNEZ
Gerente General (e) SEDALIB S.A.

C.c. Gerencias de Área, OCI, ORCG
Subgerencias, Oficinas, Archivo





DIRECTIVA N° 125-2018-SEDALIB S.A.-40000-GG

**REGISTRO Y ATENCIÓN DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O
POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE SEDALIB S.A.**

**FORMULADO POR : SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL
CLIENTE**

**APROBADO POR : RESOLUCION GERENCIA GENERAL N° 006-2018-SEDALIB
S.A.-40000-GG del 03 de enero de 2018**

OBJETIVO:

Establecer las disposiciones y procedimiento para el registro y atención de las observaciones interpuestas por los usuarios o posibles clientes, en el "Libro de Observaciones" de SEDALIB S.A., que se encuentren disconformes con el trato razonable, educado y satisfactorio.

II. FINALIDAD:

Regular la facultad y criterios de la verificación y seguimiento de las observaciones planteadas, para lograr una eficaz y eficiente atención a los usuarios o posibles clientes de SEDALIB S.A.

III. BASE LEGAL:

- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamos y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD, modifica los artículos 10, 86 y 95 del Reglamento de Calidad.

IV. ALCANCE:

La presente Directiva y sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de SEDALIB S.A., que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la empresa, participan en la atención de las observaciones presentadas por los usuarios o posibles clientes.

RESPONSABILIDAD:

- 5.1** La fiscalización de esta Directiva es de responsabilidad del Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente, así como la responsabilidad de su aplicación corresponde a los trabajadores designados por SEDALIB S.A. mediante Resolución de Gerencia General para la custodia del Libro de Observaciones de Usuarios o



Posibles Clientes en nuestra empresa, así como el Subgerente de Informática e Información en los casos que le compete.

- 5.2 Todos los trabajadores de SEDALIB S.A. vinculados a la atención al cliente, tienen el deber de orientar al usuario o posible cliente respecto a la forma de registrar la observación en el Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes.
- 5.3 La Subgerencia de Informática e Información, será la responsable de implementar y mantener la óptima operación del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes (virtual), según los requerimientos de la presente Directiva.

VI. NORMAS:

SEDALIB S.A. brindará a los usuarios o posibles clientes un trato razonable, educado y satisfactorio. Asimismo, deberá recibir y atender sus solicitudes de trámite o información, no pudiendo negarse a la recepción de éstas, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar al usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para subsanarlas.

6.1 DISPOSICIONES GENERALES:

6.1.1 DEL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS O POSIBLES CLIENTES (FÍSICO):

- 6.1.1.1 El usuario o posible cliente que muestre su disconformidad o insatisfacción con el trato brindado por la empresa, diferente al reclamo o queja contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y modificatorias, podrá registrar su observación en el Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes.
- 6.1.1.2 SEDALIB S.A. deberá implementar un Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes por cada una de sus oficinas comerciales con áreas para atención de usuarios y público en general, el cual deberá ser puesto a disposición de los usuarios o posibles clientes cuando lo soliciten.
- 6.1.1.3 SEDALIB S.A. deberá exhibir en todas sus oficinas comerciales con áreas para atención de usuarios y público en general, en un lugar visible y fácilmente accesible, el Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes, utilizando el formato y características establecidas en el Anexo N° 1 de la presente Directiva.
- 6.1.1.4 Cada observación deberá constar en tres (3) hojas desglosables: una (1) original y dos (2) autocopiativas. La hoja original deberá ser entregada al usuario o posible cliente, según corresponda, la primera copia quedará en posesión de SEDALIB S.A. dentro del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes y la segunda copia será entregada a la SUNASS cuando lo solicite.



6.1.1.5 Las hojas del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes deberán contener como mínimo la información señalada en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

6.1.1.6 SEDALIB S.A. deberá responder la observación en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación, mediante comunicación escrita o correo electrónico.

6.2 DEL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS O POSIBLES CLIENTES (VIRTUAL):

El Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes (virtual), estará disponible en la dirección electrónica www.sedalib.com.pe, debiendo permitir al usuario o posible cliente lo siguiente:

- a) Libre acceso al formato virtual de la hoja de observaciones del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes para registrar su observación.
- b) Autorización para imprimir la observación registrada.
- c) Recibir copia de la observación registrada, así como la respuesta de la misma, al correo electrónico consignado.

6.3 DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

6.3.1 DE LA PRESENTACIÓN DE LA OBSERVACIÓN MODO PRESENCIAL:

6.3.1.1 Todos los trabajadores de SEDALIB S.A. vinculados a la atención al cliente, tienen el deber de orientar al usuario o posible cliente respecto a la forma de registrar la observación y verificar que la hoja contenga la información requerida según el Anexo N° 2; a fin de poder dar atención y respuesta al usuario o posible cliente.

6.3.1.2 En caso el usuario o posible cliente decida no consignar alguno de los datos requeridos en el Anexo N° 2, el trabajador designado por SEDALIB S.A. mediante Resolución de Gerencia General para la custodia del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en el ítem 3. OBSERVACIÓN Y ACCIÓN ADOPTADA POR LA EPS, informando al usuario o posible cliente la imposibilidad de continuar con el trámite.

6.3.2 DE LA RESPUESTA DE LA OBSERVACIÓN SEGÚN MODO PRESENCIAL:

6.3.2.1 El trabajador designado por SEDALIB S.A. mediante Resolución de Gerencia General para la custodia del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes, está obligado a dar respuesta al usuario o posible cliente, empleando medios físicos o electrónicos dentro de un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles de



interpuesta la observación, haciéndole saber las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro. En la elaboración de la respuesta de la observación correspondiente a cada usuario o posible cliente, deberá indicar las acciones adoptadas, a fin de optimizar los procedimientos.

6.3.3 DEL REGISTRO (CONTROL) DE LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS, TANTO FÍSICAS COMO VIRTUALES:

6.3.3.1 El trabajador designado por SEDALIB S.A. mediante Resolución de Gerencia General para la custodia del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes, verificará diariamente las observaciones interpuestas.

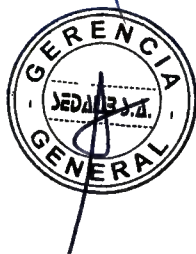
De proceder la observación la ingresará en formato Excel, en el "Reporte de observaciones presentadas ante SEDALIB S.A." (Anexo N° 3), a fin de canalizarlas y responder al usuario o posible cliente, lo que permitirá llevar un registro y presentar mensualmente a la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente un informe detallado, conteniendo como mínimo lo siguiente:

- Detalle de la observación
- Medidas correctivas.
- Determinar si el hecho constituye una falta en el servicio o disconformidad con el trato al usuario o posible cliente.
- Trabajador vinculado directamente con el origen de la observación.
- Área involucrada
- Fecha de respuesta

6.3.3.2 Con la finalidad de dar respuesta al usuario o posible cliente, se verificará que la observación registrada contenga la información señalada en el Anexo N° 2. En caso se verifique que la hoja de observaciones no contiene la información completa, se procederá a su archivo, comunicándose al usuario o posible cliente.

6.3.3.3 En caso de verificar que la información consignada en la hoja del Libro, no corresponde a los términos descritos en el literal 6.1.1.1 y/o 6.2.a) de la presente Directiva, procederá a archivar la hoja de observaciones e informar al usuario o posible cliente de dicha acción.

6.3.3.4 En caso el usuario o posible cliente al registrar la observación lo haga dentro del marco de los reclamos o quejas contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y modificatorias, se procederá a archivar la hoja de observaciones e informar al usuario o posible cliente de dicha acción.



6.3.4 DE LA RESPUESTA DE LA OBSERVACIÓN SEGÚN MODO VIRTUAL:

6.3.4.1 El trabajador designado por SEDALIB S.A. mediante Resolución de Gerencia General para la custodia del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes, tendrá acceso al aplicativo informático disponible en la dirección electrónica www.sedalib.com.pe, para verificar diariamente las observaciones registradas, debiendo atenderlas según lo expresado en el ítem 2. DETALLE DE LA OBSERVACION, del ANEXO N° 2.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS


El servidor designado por SEDALIB S.A. mediante Resolución de Gerencia General, para la custodia, orientación y aplicación del Libro de Observaciones de Usuarios o Posibles Clientes, deberá informar documentadamente a la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, sobre las observaciones y sus estados registrados dentro de los quince (15) días hábiles después de cada mes, de acuerdo a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional de nuestra empresa.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

Con la finalidad de evaluar la vigencia de la presente norma, la Gerencia Comercial deberá completar y remitir el Formato de Evaluación de Directivas Internas, semestralmente, a la Gerencia de Desarrollo Empresarial, el mismo que forma parte de la presente Directiva.

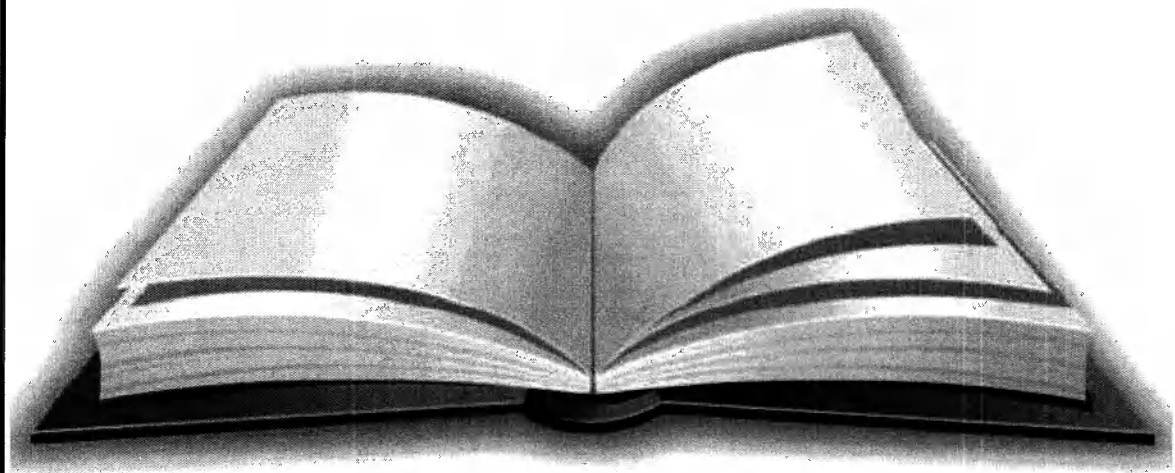
Trujillo, enero de 2018




ING. FERNANDO ALFARO JIMENEZ
Gerente General (e)

ANEXO Nº 1

Libro de Observaciones



Esta oficina comercial cuenta con un Libro de Observaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar tu observación



El aviso del Libro de Observaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Observaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1 x 1 centímetros y las letras de la frase "Esta oficina comercial cuenta con un Libro de Observaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar tu observación", deberá tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.



Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente

ANEXO N° 2

LIBRO DE OBSERVACIONES DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE				FICHA DE OBSERVACIÓN (N° 0000001 - 201X)	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO		
NOMBRE DE LA EPS					
DOMICILIO DE LA OFICINA COMERCIAL					
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI/CE:			TELÉFONO /EMAIL:		
2. DETALLE DE LA OBSERVACIÓN					
				FIRMA DE REPRESENTANTE DE EPS	
OBSERVACIÓN Y ACCIÓN ADOPTADA POR LA EPS					
FECHA DE LA RESPUESTA:		DÍA	MES	AÑO	
				FIRMA DE REPRESENTANTE DE EPS	
<p>OBSERVACION: Es la disconformidad o insatisfacción del usuario o posible cliente con el trabajo brindado por la EPS, diferente al reclamo o queja contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.</p> <p>* La EPS deberá dar respuesta a la observación en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles.</p> <p>Copia del usuario o posible cliente / Copia de la EPS / Copia a SUNASS; según corresponda.</p>					



ANEXO N° 3

REPORTE DE OBSERVACIONES PRESENTADAS ANTE SEDALIB S.A.						
Entidad	SEDALIB S.A.					
Periodo verificado	Área o localidad Responsable					
Fecha	Responsable					
N° Hoja de Observaciones	Área involucrada	Usuario	Detalle de la observación y servidor vinculado	Tipo de queja (servicio y/o trato a usuario o posible cliente)	Fecha respuesta al usuario o posible cliente	Medida adoptada






FORMATO DE EVALUACION DE DIRECTIVAS INTERNAS

NOMBRE DE LA UNIDAD ORGANICA QUE FORMULA

EVALUACION AL : (1º, 2º, 3º o 4º / Trimestre / Año)

IDENTIFICACION DE LA DIRECTIVA		¿LA DIRECTIVA SE ADECUA A LA NORMATIVIDAD VIGENTE?		
Número de la Directiva	Número de documento de aprobación	Fecha	SI	NO

¡IMPORTANTE! SI LA DIRECTIVA NO SE ADECUA A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, DEBERÁ PRESENTAR SU PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN A LA OFICINA DE RACIONALIZACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN. QUIÉN BRINDARÁ EL ASESORAMIENTO TÉCNICO QUE SE REQUIERA.

