

 HIDRANTAL SRL	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	VERSIÓN : 13
		FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 1 de 7

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
3.1. APELACIÓN	2
3.2. CLIENTE	2
3.3. EFICACIA	2
3.4. QUEJA	2
3.5. USUARIO	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. LINEAMIENTOS	3
7. DESARROLLO	3
8. REGISTROS.....	6
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS	6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre : P. Barreda	Nombre : D. Gonzales	Nombre : Y. Villalva
Cargo : AOP	Cargo : RED	Cargo : GG

	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	VERSIÓN : 13
		FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 2 de 7

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir, para la **recepción, evaluación y toma de decisiones sobre** quejas y apelaciones de nuestros clientes, en la búsqueda de alcanzar niveles óptimos de calidad en nuestros servicios. Así mismo, fortalecer la comunicación oportuna con nuestros clientes y usuarios, empleando las quejas como una herramienta que nos brinde la oportunidad de mejorar los procesos de HIDRANTAL **S.R.L.**, realizando el seguimiento y evaluando la eficacia de las acciones desarrolladas.

2. ALCANCE

Desde que se reciben las quejas o apelaciones emitidos por el cliente, relacionadas a incumplimientos de la normas legales o internas, que rigen el proceso de Verificación de medidores de agua o los relativos a la calidad del servicio, hasta que se **brinde** respuesta y se efectúen los trámites de cierre del caso.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. Apelación

Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem¹.

3.2. Cliente

Persona Natural o jurídica que recibe un producto o servicio de HIDRANTAL **S.R.L.**, para efectos del presente procedimiento cliente se refiere siempre a cliente externo.

3.3. Eficacia

Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte de HIDRANTAL **S.R.L.**, dadas a los clientes que manifestaron una Queja o Apelación.²

3.4. Queja

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

3.5. Usuario

Persona Natural o Jurídica, que ha contratado el servicio de agua potable y alcantarillado con una EPS (Empresa Prestadora de Servicios).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N° 29571 Código de protección y defensa del consumidor
- D.S. N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de reclamaciones
- Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD. Reglamento General de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento **y sus modificatorias**
- Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento . Resolución de Consejo Directivo **N° 011- 2007- SUNASS – CD y sus modificatorias.**
- Manual del SGC (H-00-M-01)

¹ 3.9 Apelación - NTP-ISO/IEC 17020-2012

² 3.10 Queja - NTP-ISO/IEC 17020-2012

 HIDRANTAL SRL	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
		VERSIÓN : 13
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 3 de 7

5. RESPONSABILIDADES

- El GG es responsable de aprobar el presente procedimiento.
- El RED es responsable de revisar el presente procedimiento.
- El AOP es responsable de elaborar el presente procedimiento
- Todo el personal de HIDRANTAL es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.
- El AOP es responsable de gestionar las quejas y apelaciones producto de las actividades de HIDRANTAL **S.R.L**. Así mismo, es responsable de Informar periódicamente del Procedimiento de las Quejas y Apelaciones.

6. LINEAMIENTOS

- HIDRANTAL **S.R.L** declara ser responsable de las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones. Asimismo, como parte de la retroalimentación de los clientes en relación al cumplimiento de las Normas Técnica Peruana se realizarán encuestas relativas a la calidad del servicio brindado.
- La recepción de la Queja o Apelación podrá ser remitida a HIDRANTAL **S.R.L**, mediante los siguientes canales:
 - a) A nuestra oficina (Jr. Chacas 166 – Breña),
 - b) Mediante correo electrónico (hidrantal@yahoo.es),
 - c) Telefónicamente (**947339365**) ó
 - d) Podrá ser anotada en el libro de reclamaciones que se encuentra en el área de recepción.
- Adicionalmente HIDRANTAL **S.R.L** cuenta con una página web), y/o otro medio de difusión, el mismo que sirve como medio de orientación al cliente o usuario en referencia a las quejas, apelaciones y otros temas.
- *El tratamiento de la queja o apelación, no debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria*, es así que el AOP, acusará recibo de todas las Quejas o Apelaciones sin discriminación alguna, facilitando el informe del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.
- La atención, revisión y decisión de la queja, lo *realizará el personal que no haya estado directamente involucrado en el proceso de inspección que dieron origen a la queja o apelación*.
- Cada vez que se lleve a cabo el cambio de versión del Procedimiento de “Atención de Quejas, Apelaciones y Calidad del Servicio” (H-OP-PT-10), el AOP comunicará al Gerente General sobre dichos cambios, para que gestione las actualizaciones respectivas de la página web de la empresa.

7. DESARROLLO

7.1 Recepción, validación y registro de la queja

N°	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
1.	La queja, es <i>receptionada</i> , por <u>el AOP</u> , de manera presencial, telefónica, por correo electrónico o por carta De ser posible acusar recibo de la queja	-----	<u>AOP</u>
2.	<i>Analizar y validar</i> las quejas para lo cual deberá <i>reunir y verificar toda la información necesaria</i> (detalles pertinentes en términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto entre otros).	-----	<u>AOP</u>

 HIDRANTAL SRL	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
		VERSIÓN : 13
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 4 de 7

N°	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
	Si luego de revisada la queja se considera que no es tal, se informará al emisor de la misma del motivo de su desestimación de ser posible.		
3.	Canalizar la queja de acuerdo a los siguientes criterios: a. En caso el cliente presente una queja porque no se ha llevado a cabo el Retiro o Reinstalación de medidores, el AOP coordina con los Asistentes de Campo (ACA), para llevar a cabo dicha tarea. b. En caso el cliente presente una queja por rotura o Fuga de agua, el AOP llamará a AQUAFONO e informará acerca del evento, para que tomen las acciones del caso.	-----	<u>AOP</u>
4.	Una vez analizada y validada la queja, se debe registrar en el Formato de Tratamiento de Quejas y Apelaciones (H-OP-RE-18), en caso de ser una queja telefónica y las condiciones lo permitan, ésta se atenderá de inmediato, no siendo obligatorio que sea registrada.	H-OP-RE-18 Registro de Quejas y Apelaciones	<u>AOP</u>

7.2 Tratamiento de Quejas

N°	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
1.	Remitir al (las) área(s) involucrada(s) para la atención de la queja a fin de brindar descargo y acciones tomadas que se consideren pertinentes para resolverla Cada área debe coordinar con el AOP la atención de las Quejas, asimismo de documentar las acciones correctivas que se consideren pertinentes a fin de evitar su recurrencia.	H-OP-RE-18 Registro de Quejas y Apelaciones	<u>AOP</u>
2.	Llevar a cabo el seguimiento y control de las quejas en su formato correspondiente. <u>Las Quejas se resolverán a la brevedad posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo máximo de absolución de la queja al usuario de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de recepción.</u> <u>Asimismo, a los quince días de iniciado el proceso de atención de la queja, el AOP facilitará a quien presente la queja información del progreso de la misma.</u>	H-OP-RE-19 Seguimiento y Control de las Quejas y Apelaciones	<u>AOP</u>
3.	Comunicar al usuario de la queja por escrito, el resultado del tratamiento de la queja dentro del plazo establecido, o verificar que se haya realizado la comunicación en caso que se le haya asignado a otra persona.	Carta, email	<u>AOP</u>
4.	Para los casos antes mencionados el AOP , deberá hacer seguimiento de la queja hasta el cierre final de la misma, así no dependa de HIDRANTAL S.R.L. dichas acciones. <u>La queja quedará cerrada, una vez que haya sido resuelta y verificada con respecto a su culminación</u>	H-OP-RE-18 Registro de Quejas y Apelaciones	<u>AOP</u>
5.	Preparar la información relacionada con las quejas para presentar al Comité de Gestión de Calidad, haciendo un informe resumen resultado de la evaluación y análisis de los registros de Control de Quejas y Apelaciones.	Informe Resumen (S/C)	<u>AOP</u>

	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
		VERSIÓN : 13
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 5 de 7

7.3 Recepción, validación y tratamiento de las apelaciones

Para la atención de las apelaciones a los resultados emitidos por parte del usuario o cliente se procederá se la siguiente manera:

N°	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
1.	La apelación, es recepcionada por el AOP, mediante carta. Una vez analizada y evaluada la Apelación el AOP , registra en el Formato de Tratamiento de Quejas y Apelaciones. <u>De ser posible acusar recibo de la apelación</u>	Formato de Tratamiento de Quejas y Apelaciones (H-OP-RE-18)	<u>AOP</u>
2.	Trasladar el registro de la apelación al JLA adjuntando los registros generados relacionados con los resultados del medidor objeto de apelación, para que se verifique los ensayos y cálculos realizados.	Control de Quejas y Apelaciones (H-OP-RE-19)	<u>AOP</u>
3.	Revisar y analizar la documentación y registros correspondientes y emitir el resultado de su análisis.	-----	JLA
4.	Informar al GG y al comité del SGC, sobre los resultados de la revisión realizada.	-----	AOP
5.	<u>Comunicar al al usuario de apelación por escrito, el resultado de la apelación dentro del plazo establecido, o verificar que se haya realizado la comunicación en caso que se le haya asignado a otra persona.</u> <u>Las apelaciones se resolverán a la brevedad posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo máximo de absolución de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de recepción.</u> <u>Asimismo, a los quince días de iniciado el proceso de atención de la apelación el AOP facilitará a quien presentó la apelación información del progreso de la misma.</u>	carta o correo electrónico	AOP
6.	Preparar la información relacionada con las apelaciones para presentar al Comité de Gestión de Calidad, haciendo un informe resumen resultado	Informe Resumen (S/C)	<u>AOP</u>

7.4 Encuestas sobre la Calidad del Servicio

N°	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
1.	Encuesta Tipo1: Una vez al año HIDRANTAL S.R.L. , remitirá a los clientes (EPS, Empresas Privadas, Personas Naturales y otros) la Encuesta de Satisfacción de Clientes de Servicios.	Encuesta de Satisfacción al Clientes (H-OP-RE-41)	<u>AOP</u>
2.	Encuesta Tipo2: Para el el caso de los usuarios (clientes como partes interesadas), que concurren al laboratorio a presenciar sus pruebas de verificación , se realizará de manera progresiva y aleatoria a un mínimo de 10 encuestas mensuales.	Encuesta a Usuarios (H-OP-RE-28)	<u>AOP</u>
3.	Para ambos casos, el AOP elaborará un informe anual con los resultados y análisis de las encuestas y lo informará en la reunión de la Revisión por la Alta Dirección.	Informe Resumen (S/C)	<u>AOP</u>
4.	Entrevista: Una vez al año el GG de HIDRANTAL, tendrá una reunión con una representante de SUNASS, en la que evaluará el desempeño de HIDRANTAL. El GG, elaborará un Informe al respecto. <u>Nota: En caso se solicite una entrevista y no se obtenga respuesta por parte de la SUNASS como parte interesada, se dará por cumplida la retroalimentación.</u>	Informe Resumen (S/C)	GG

	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	VERSIÓN : 13
		FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 6 de 7

8. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

DENOMINACIÓN	CÓDIGO
Registro de Quejas y Apelaciones	(H-OP-RE-18)
Seguimiento y Control de Quejas y Apelaciones	(H-OP-RE-19)
Encuesta a Usuarios	(H-OP-RE-28)
Encuesta de Satisfacción al Clientes	(H-OP-RE-41)
Informe Resumen	S/C
Informe visita a SUNASS	S/C

8.1 Criterios de Archivo de los Documentos

Los registros de este procedimiento serán archivados en físico y/o carpeta electrónica por el AOP por orden cronológico. Los registros son controlados en conformidad con el Procedimiento Control de Registros (H-00-PG-04).

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	HOJAS AFECTADAS	CAUSA
11	31-08-2021	Todas	<ul style="list-style-type: none"> - 5. RESPONSABILIDADES Se modificó en vez de ST se coloca AOP, en todo el documento. - 7. DESARROLLO <ul style="list-style-type: none"> 7.2 Tratamiento y Solución de Quejas, se modificó <ul style="list-style-type: none"> 4. Comunica al reclamante por escrito, el resultado de la queja dentro del plazo establecido, o verificará que se haya realizado la comunicación en caso que se le haya asignado a otra persona. Asimismo, a los quince días de iniciado el proceso de atención de la queja, el AOP facilitará a quien presente la queja información del progreso de la misma. 7.3 Recepción, Validación y Registro de las Apelaciones, se modificó el nombre del subtítulo. Se modificó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> 5. Comunica al reclamante por escrito, el resultado de la queja dentro del plazo establecido, o verificará que se haya realizado la comunicación en caso que se le haya asignado a otra persona. Asimismo, a los quince días de iniciado el proceso de atención de la queja, el AOP facilitará a quien presente la queja o apelación información del progreso de la misma. - 8.1. Criterios de Archivo de los Documentos Los registros de este procedimiento serán archivados en físico y/o carpeta electrónica por el AOP por orden cronológico. Los registros son controlados en conformidad con el Procedimiento Control de Registros (H-00-PG-04).
12	28-03-2022	Todas	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha modificado en encabezado del procedimiento técnico, agregando el nuevo logo de la empresa
13	24-02-2023	Todas	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha modificado los documentos de referencia •Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD. Reglamento General de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento y sus modificatorias y Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. Resolución de Consejo Directivo N° 011- 2007-SUNASS – CD y sus modificatorias. - Se eliminó enlace de la página web, se cambió numero telefónico - En la sección desarrollo 7.1 se agregó el párrafo De ser posible acusar recibo de la queja; cambio de forma en la actividad N° 2, en la actividad 3 se cambió el párrafo a canalizar la queja de acuerdo a los siguientes criterios - en el párrafo 7.2 se eliminó la palabra solución quedando Tratamiento de Quejas - Se adicionó a la actividad N.º 2 el siguiente párrafo Las Quejas se resolverán a la brevedad posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo máximo de absolución de la queja al usuario de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de

 HIDRANTAL SRL	PROCEDIMIENTO TECNICO	CÓDIGO : H-OP-PT-10
	ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO	VERSIÓN : 13
		FECHA : 24-02-2023
		PAGINA : 7 de 7

VERSIÓN	FECHA	HOJAS AFECTADAS	CAUSA
			recepción. Asimismo, a los quince días de iniciado el proceso de atención de la queja, el AOP facilitará a quien presente la queja información del progreso de la misma. <ul style="list-style-type: none"> - En el ítem 4 se agregó lo siguiente: La queja quedará cerrada, una vez que haya sido resuelta y verificada con respecto a su culminación - En el párrafo 7.3 ítem 2 se agregó en la actividad N° 1 lo siguiente: De ser posible acusar recibo de la apelación; en la actividad N° 5 se agregó lo siguiente: Las apelaciones se resolverán a la brevedad posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo máximo de absolución de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de recepción.