



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECLAMOS PRESENTADOS
POR LOS USUARIOS DE LA EPS ILO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE”**

PRESENTADO POR

BACH. KRISTEL FERNANDA LARA LOPEZ

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS (FCJEP)**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional (X) / Trabajo académico (), titulado:

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA EPS ILO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE”

Presentado por el (la):

BACH. KRISTEL FERNANDA LARA LOPEZ

Para obtener el grado académico () o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad () de: **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA** designado como asesor con **RESOLUCIÓN DE DECANATO N°02485-2024-FCJEP-UJCM**, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de Suficiencia Profesional	Porcentaje de similitud
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO	BACH. KRISTEL FERNANDA LARA LOPEZ	“ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA EPS ILO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE”	13%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 13% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 11 de Octubre del 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE

PORTADA	1
PÁGINA DE JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE CUADROS	8
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES	11
1.1. Antecedentes de la Empresa prestadora de servicio de saneamiento EPS ILO S.A.....	11
1.2. Descripción y actividades de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS ILO S.A:.....	13
1.3 Contexto socioeconómico de la empresa EPS ILO S.A; acerca de cómo es el entorno laboral:.....	16
1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas:.....	17
1.5 Objetivos y retos del cargo profesional:	19
1.6 Producto o proceso que debieron lograrse en la atención al cliente:.....	19
1.7 Resultados concretos que se alcanzaron en el desarrollo del puesto como ejecutivo de atención al cliente:	20
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN	22
2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.	22

2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe. 30

CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS. 38

3.1. Propuesta de la mejora del modelo organizacional o institucional, plan de negocio, método, proceso o procedimiento administrativo, comercial o análisis económico. 38

3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta:..... 44

CONCLUSIONES..... 49

RECOMENDACIONES..... 51

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53

ANEXOS 55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Eps Ilo S.A	14
Figura 2. Sistema CIINCO	32
Figura 3. Resumen del Acta de Inspeccion Ejecutada	33
Figura 4. Sistema DANA	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz plan de mejora continua -----	39
Tabla 2. Causas del Problema-----	41
Tabla 3. Talleres y Temarios -----	47
Tabla 4. Costos y Presupuestos -----	48

RESUMEN

El presente informe de investigación descriptiva tiene el objetivo desarrollar el análisis del proceso de reclamos presentados por los usuarios de la Eps Ilo S.A para mejorar la calidad de atención. El método que se utilizó durante el proceso de cada una de las actividades es de tipo descriptivo a través de la técnica de la observación porque se pudo abordar en la revisión documentaria de otros trabajos similares, a su vez se recopiló información de la empresa durante el tiempo que se desarrolló el trabajo profesional.

Se aplica como técnica también el análisis de las normas, la aplicación de reportes virtuales y el diseño de un plan de mejora donde el indicador es la encuesta que ayudo a medir mejor la calidad del servicio y atención de reclamos y/o solicitudes atendidas por el área de atención al cliente.

A partir de la problemática la deficiencia en la gestión de reclamos de la Eps Ilo se ha planteado objetivos que conduzcan a un plan de acción a través de estrategias e indicadores que permitirán mejorar la gestión acerca de la atención oportuna de los reclamos presentados por los usuarios, bajo una normativa legal con la participación tanto de la organización interna como entidades que resguarden la ejecución y cumplimiento de las metas propuestas.

Como conclusión se ha podido inferir que debido a la gran demanda e incremento de reclamos en los últimos meses es importante su disminución con el plan de mejora que se aplicara y a su vez la participación de toda la organización y en el especial del equipo de atención al cliente, quienes son el recurso de contacto directo con el usuario que visita la Eps Ilo.

Se recomienda una mayor visión en cada uno de los factores asociados en las causales que se han ido detectando durante el análisis del informe y tomar en cuenta la retroalimentación como cambios que conduzcan al buen desarrollo y crecimiento potencial de la empresa.

PALABRAS CLAVE: *atención al cliente, reclamos, calidad del servicio.*

INTRODUCCIÓN

El presente informe de trabajo profesional fue desarrollado en la empresa prestadora de servicios saneamiento EPS ILO S.A ubicada en Miramar parte prima Mz C S/N Ilo – Perú.

El desarrollo de actividades de la experiencia laboral se ejecutó dentro del área de atención al cliente, en la recepción y atención de reclamos y/o solicitudes presentados por los usuarios de la Eps Ilo dentro de una normativa legal establecida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) (Consejo Directivo Sunass, 2023).

Sin embargo, ante la existencia de la problemática como la deficiencia en la gestión de reclamos de la Eps Ilo se ha optado por diseñar un plan de mejora que tenga un impacto tanto dentro de la organización interna como externa.

Siguiendo el esquema del informe del trabajo de suficiencia profesional se ha dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Aspectos generales; donde se redactan las características generales de la Eps como la misión, visión, objetivos, contexto socioeconómico y la descripción de las actividades bajo el Reglamento Organizacional de Funciones. (Eps Ilo, ROF 2023, 2023)

Capítulo II: Fundamentación, donde se describe la teoría dentro de un marco teórico que comprende las leyes, normas o reglamento interno; de igual modo citas bibliográficas de autores que sustenten que el desarrollo de nuestras actividades es correctamente aceptado, y la práctica que describe las acciones que se han ejecutado.

Capítulo III: Aportes y desarrollo del trabajo de suficiencia profesional, se ha diseñado una propuesta de un plan de mejora que debe implementar la entidad, describiendo cada una de las pautas para el desarrollo de sus actividades.

Capítulo IV: Se ha desarrollado la redacción de conclusiones, recomendaciones, y referencias bibliográficas. Finalmente se concluye en anexos.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes de la Empresa prestadora de servicio de saneamiento EPS ILO S.A

Según el informe corporativo y ejecutivo de la gobernabilidad y gobernanza se encontró que la empresa prestadora de servicios de saneamiento ILO S.A., fue creada y constituida el 24 de noviembre de 1998, teniendo un papel del estatuto como persona jurídica registrada en los registros públicos de la provincia de Ilo. **(Eps Ilo S.A, 2020)**

La empresa inicio teniendo origen en la antigua y desaparecida empresa pública Seda Moquegua formada por accionistas de la provincia mariscal Nieto en Moquegua, por el año 1991 logra la independización en consecuencia como la empresa de saneamiento de Moquegua (ESAMO).

Posteriormente en el año 1992 cambia a la empresa municipal de servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Ilo SEDA ILO, que luego en el año 1996 se transforma con el nombre de Entidad prestadora de servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Ilo S.R. Ltda. (EPS S.R. LTDA) bajo régimen legal según la ley general de servicios de saneamiento en el Art. 18°.

En la actualidad ya con el nombre de EPS ILO S.A como se ha mencionado en una primera instancia es una institución pública ya que pertenece a la Municipalidad Provincial de Ilo, Pacocha y el Algarrobal, adecuada al derecho privado donde desarrolla sus recursos financieros y administrativos para solventarse en todas sus áreas involucradas, encargándose de la prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado en la provincia de Ilo, en conjunto con las disposiciones del RAT, el régimen de apoyo transitorio en este caso a cargo de la OTASS, el organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento quien cumple con el objetivo de mejorar la eficiencia de las empresas prestadoras públicas, bajo una gestión administrativa-financiera. (Eps Ilo S.A, 2020).

Por su parte la superintendencia Nacional de servicios de saneamiento (SUNASS) como parte de su función se encarga de garantizar la prestación de servicios de ámbito rural y urbano, bajo óptimas condiciones como el control de calidad para la contribución de la salud y bienestar de la población, asimismo del medio ambiente.

Sus objetivos principales es normar reglamentos y normas que estén bajo su cargo, supervisar dicho cumplimiento de las actividades dadas, regularizar la fijación de tarifas y fiscalizar la prestación de servicios de saneamiento para prevalecer el interés del estado, inversionistas y la satisfacción del usuario.

Es a su vez quien actualiza la determinación de tarifas (precio del agua) que se ven reflejados en las facturaciones de cada vivienda según el consumo que corresponda; es decir Sunass regulariza el estado financiero de la EPS, como gestores del servicio de agua potable, alcantarillado y disposición sanitaria de excretas (mantenimiento y limpieza de caudales fijadas en los puntos de cada reservorio).

La EPS bajo estos tres servicios, es también especializada en brindar otros servicios de forma ocasional como plan de contingencia en medida de resguardar la fidelidad de su consumidor. Como disposición de contratos de camión cisternas, reservorios móviles, y conexión por contrato temporal. En este marco contextual no involucra a

la SUNASS como ente regulador, puesto que no velan por su calidad de cumplimiento dichos servicios mencionados. (RAT, 2022)

1.2. Descripción y actividades de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS ILO S.A:

Datos jurídicos:

Ruc: 20115851919

Razón social: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento ILO S.A

Área: Oficina de Atención al Cliente

Domicilio fiscal: Av. Miramar nro Mz. C S/N parte prima reservorio Moquegua-Ilo.

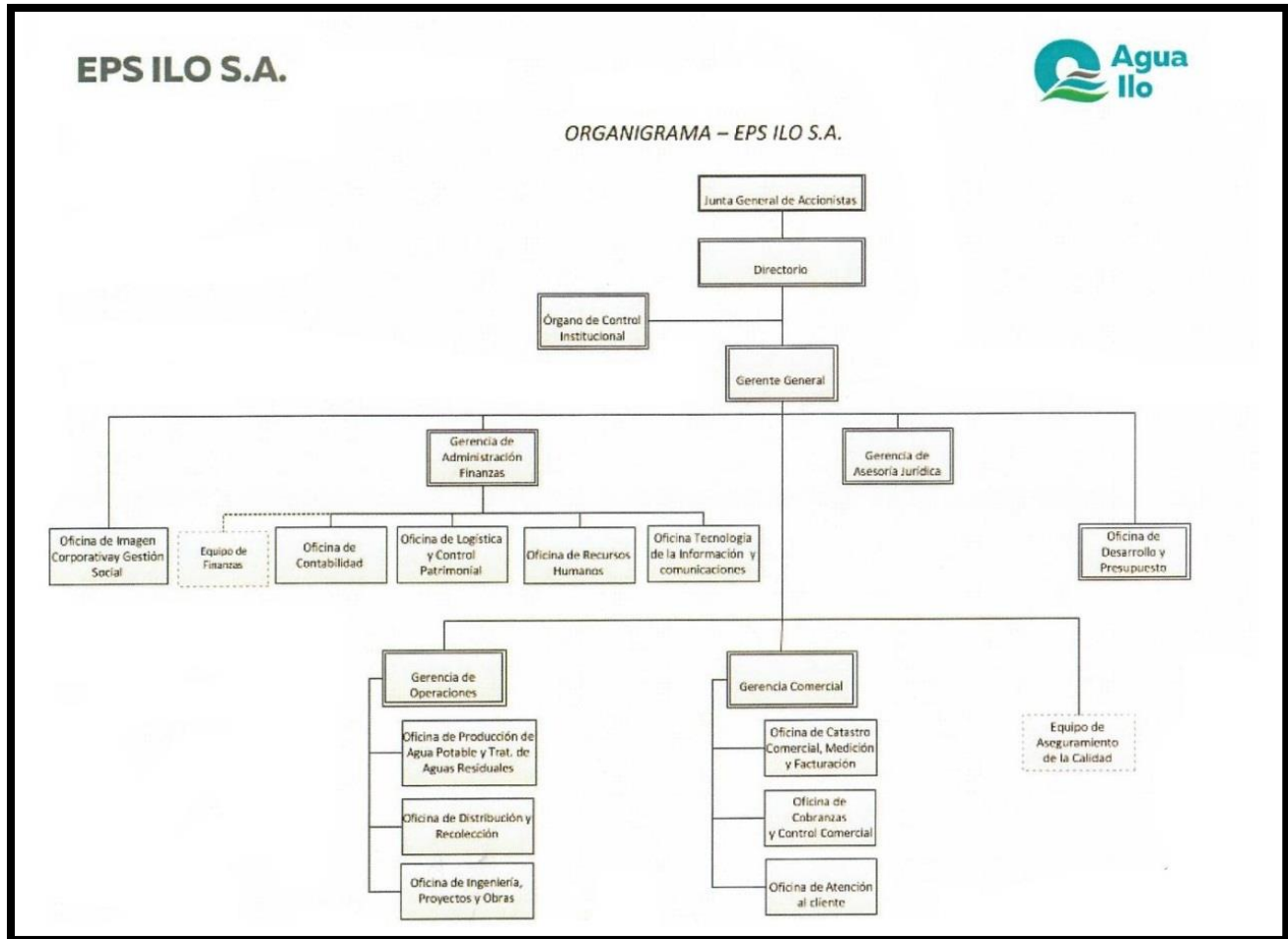
EPS ILO S.A es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como Sociedad Anonima, a cargo del Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento, con la administración financiera de la OTASS y fiscalización de la SUNASS. (Eps Ilo, Plataforma virtual Eps Ilo S.A, 2019)

Misión: Brindar servicios de agua potable y alcantarillado, preservando el medio ambiente, para mejorar la calidad de vida en la población de Ilo.

Visión: Ser una empresa líder a nivel nacional en servicios de saneamiento, comprometida con el desarrollo sustentable de la provincia de Ilo.

Figura 1.

Organigrama de la Eps Ilo S.A



Nota. Junta General de Accionistas de (Eps Ilo, Plataforma virtual Eps Ilo S.A, 2019)

La sede Eps Ilo comprende 5 gerencias, Gerencia General, Gerencia de Administración y finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia Comercial.

Esta última es la gerencia que está constituida por tres oficinas; oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación, oficina de cobranza y control comercial y la oficina de atención al cliente.

En mi experiencia pude desarrollar mis actividades en el área de atención al cliente, quien es la unidad como ya se mencionó que depende de la gerencia comercial, la cual se encarga de la organización, dirección y control de cada uno de los procesos de atención al cliente, y a su vez la comercialización que brinda la empresa, mediante la elaboración de contratos y presupuestos según las necesidades del usuario. En otros términos, se puede considerar que dicha área es la imagen que tiene la empresa frente a su consumidor, pues son quienes tienen el contacto directo a través de los canales de comunicación; en este caso para la resolución de problemas o solicitudes que presentan los usuarios de la Eps Ilo S.A.

ACCESIBILIDAD:

La entidad prestadora de Servicios de Saneamiento de agua potable EPS ILO S.A maneja el horario de atención al cliente de 8 am a 12 pm; 1 pm a 4 pm, siendo su ubicación la Av Principal Miramar Mz C S/N – P.J. Miramar, como sede principal, y debido a la alta demanda por parte de los usuarios en el presente año ha aperturado otra sede ubicada en José Carlos Mariátegui R-5 (por el reservorio de la pampa inalámbrica). En las dos sedes se brinda la atención presencial y también se ubica los centros de pago de facturación por consumo.

Asimismo, cuenta con otros centros autorizados para realizar pagos como, Bazar Adela, ubicada en Ciudad Nueva (mercado tienda n° 1), insumos nova / Av. Mariano Lino Urquieta N° 336 (frente al ex cine ilo). Además de facilitar el acceso a la aplicación GOTITAS, de play Store como nueva modalidad para cancelar los recibos. (Eps Ilo, Plataforma virtual Eps Ilo S.A, 2019)

1.3 Contexto socioeconómico de la empresa EPS ILO S.A; acerca de cómo es el entorno laboral:

La provincia de Ilo está ubicada en tres distritos: Ilo, Pacocha y el Algarrobal, todos los distritos se abastecen de agua potable a través de dos canales de planta, bajo tratamiento y el desagüe que es tratado en la laguna de estabilización.

La población de la localidad Ilo se ha desarrollado bajo la fuente de los censos nacionales de población y vivienda realizados por el INEI hasta el año 2017 se considera como densidad poblacional 75659 habitantes y 28588 viviendas dentro de este parámetro como entidad de prestadora de servicios eps Ilo ha adquirido en lo largo de fines del año 2018 contar con 26317 conexiones domiciliarias por el servicio de agua potable y 25226 por conexión de alcantarillado.

Asimismo, la Eps Ilo también brinda servicios de otros medios para abastecimiento de agua y alcantarillado para la localidad de Ilo.

También suministra el agua potable a través de piletas públicas llegando a lo largo del año 2018 a 8388 cantidad de la población que adquiere dicho servicio. Asignándoles a este nicho de mercado otra estructura tarifaria denominada social o doméstico bajo rangos.

Bajo estos parámetros la Eps hace análisis e identifica la cantidad de conexiones activas y no activas, de tal modo se evite las conexiones clandestinas que rigen una sanción para los usuarios que realicen estas infracciones en contra de la base legal y arbitraria del reglamento. Esto señala un control interno y la elaboración de proyectos a corto y mediano plazo que la Eps realiza anualmente.

Sus recursos económicos, financieros y logísticos están bajo el mando de la SUNASS, pues es la encargada de fijar las tarifas del sistema tarifario a través del PMO, el plan maestro optimizado que bajo un estudio se determina los precios tarifarios según la categoría del usuario, como otros servicios colaterales ya mencionados.

La fórmula tarifaria se basa en una estructura que incluye las metas de gestión y los costos máximos unitarios que enlaza los servicios colaterales que aplica la eps Ilo S.A. bajo la resolución del reglamento de SUNASS.

Esto genera rentabilidad para poder incrementar las remuneraciones del personal de la empresa.

Se incluya proyectos de inversión con el fin de garantizar la sostenibilidad a los servicios prestados por la Eps tanto en el ámbito de operaciones, comercial e institucional.

Este último suscrito está en ejecución bajo el apoyo del RAT representado por la OTASS quien dona bajo sustento de reglamento transferencias bancarias y también recursos generados por la misma Eps Ilo. (SUNASS, 2020)

1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas:

El reglamento de Organización y funciones (ROF) de la Eps Ilo (Eps Ilo, ROF 2023, 2023) se basa en el cumplimiento de funciones y actividades de cada uno de los grados de autoridad, según la jerarquía de la estructura organizacional que se presenta en la imagen número 1.

Donde cada miembro de la organización pueda consultar y aplicar dentro de sus funciones acciones con buen desempeño laboral de manera eficaz y autónoma dentro de una base legal según modificaciones y actualizaciones del estatuto. Asimismo, puedan potenciar sus habilidades competitivas para lograr resultados y metas garantizando una buena calidad de atención para los usuarios de la Eps Ilo.

Órgano: Oficina de atención al cliente

Unidad orgánica: Equipo de atención al cliente

Puesto estructural: EPS0141, EPS0142, EPS0143, EPS0144

Nombre del puesto: Ejecutivo de atención al cliente

Dependencia Jerárquica Lineal: Jefe de la oficina de atención al cliente

Dependencia Jerárquica Funcional: No aplica

Puestos a su cargo: No ejerce supervisión

Misión del Puesto: Brindar atención a los usuarios respecto a sus reclamos y solicitudes, o cualquier servicio colateral que requieran.

La oficina de atención al cliente se desempeña las siguientes funciones:

1. Organizar y dirigir el manejo de información que permita orientar a los clientes y usuarios a su cumplimiento de normas y disposiciones según la normativa del sector y la SUNASS.
2. Atender y reportar a las áreas encargadas los reclamos y solicitudes comerciales que han sido recibidos por parte del usuario.
3. Atender los reclamos y solicitudes por apelación o reconsideración en caso fuese el caso dentro del plazo establecido según el cumplimiento de la normativa.
4. Formulación de planes, programas y procesos para optimizar una mejor respuesta al usuario en coordinación por el ente regulador SUNASS.
5. Planear, organizar dirigir y aplicar nuevas estrategias de comunicación para mejorar los canales de atención al cliente, a través de medios tecnológicos que brinden la facilidad de orientación y atención a sus reclamos, consultas o cualquier tipo de trámite que se requiera.
6. Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias para promover e impulsar más la venta de servicios, a través de estudios de mercado, campañas, marketing digital con la finalidad de captar nuevos clientes potenciales y factibles en el tiempo.
7. Elaboración de programas de trabajo para promocionar los servicios que brinda la empresa, descubriendo nuevos clientes potenciales según sus necesidades, a su vez ellos puedan deliberar sus opiniones o consultas y con dicha información conocer la demanda y el tipo de servicio que necesitan.

8. Recepción y atención a las solicitudes de contratos para acceso del servicio según el reglamento.
9. Evaluar y gestionar el fraccionamiento de pagos por petición del usuario en base a las políticas y procedimientos de la empresa con la finalidad de dar facilidades de pagos a usuarios que por alguna razón tuvieron que carecer de dicho cumplimiento y se encuentren inactivos, a su vez la empresa recupera parte de sus montos facturados.
10. Otras funciones que asigne sus subordinados en este caso la gerencia comercial u otras que sean otorgadas y referidas al área correspondiente.

1.5 Objetivos y retos del cargo profesional:

1. Determinar un orden y control de seguimientos a los reclamos según su categoría y tipo de reclamo con el resultado obtenido.
2. Mejor alcance en los canales de atención de la Eps Ilo.
3. Disminuir la cantidad de reclamos
4. Mayor participación de usuarios en los programas de orientación y medidas de prevención con el servicio que brinda la eps Ilo.

1.6 Producto o proceso que debieron lograrse en la atención al cliente:

1. Orden, redacción y seguimiento de documentos de la gerencia comercial.
2. Coordinar los reclamos o solicitudes para la atención de usuarios a través de teléfonos y plataformas web.
3. Derivación de reclamos al área correspondiente, verificar su atención y controlar la solución de reclamos, bajo el procedimiento estipulado por SUNASS.
4. Emitir los reportes requeridos a mi jefe inmediato por cada proceso del reclamo.

1.7 Resultados concretos que se alcanzaron en el desarrollo del puesto como ejecutivo de atención al cliente:

1. La información documentaria como el ingreso de reclamo o por solicitudes presentadas por usuarios no guardaba cierto orden, por lo que cuando se aproximaba la fecha de conciliación el expediente o reclamo demandaba mucho tiempo en encontrarlo y a su vez no se tenía un buen manejo de redacción de documentos.

Es por esa razón que se desarrolló reportes diarios con ítems clasificados por la fecha y tipo de reclamo para mapear el historial del reclamo o solicitud, mediante esquemas de Excel y el sistema comercial SIINCO que podía mantener el control de seguimiento del reclamo o solicitud.

2. La atención de reclamos o solicitudes vía los canales de telefonía o plataformas virtuales, por web en algunas ocasiones fallaba ya sea por la data informática de la empresa y de esa manera se suscitaba la inexistencia de respuesta y tiempos de espera largos para la atención de reclamos por los usuarios.

De tal modo que, mediante comunicados, o llamadas personales a los usuarios se les informaba acerca de la orientación o del estado de su reclamo, como la coordinación para la fecha de citación, donde se le brinde la solución a su reclamo. Fue el resultado de una buena comunicación con los usuarios. A su vez comunicar al área involucrada de la mejora del canal web para que exista mayor acceso de reclamos.

3. El área de atención al cliente se encarga de derivar los reclamos o solicitudes a las áreas que involucra su ejecución pero en ocasiones no se logra cumplir con la fecha de inspección en el tiempo dado y eso genera malestar en muchos usuarios por la disposición de tiempo que ellos invierten en presentar sus reclamos, en este sentido en conjunto con mi jefe inmediato es impredecible mejorar esta deficiencia por parte de la empresa es por eso que mediante

control documentarios y la integración asertiva de las áreas involucradas, bajo el compromiso del cumplimiento en las fechas programadas.

De no cumplir con ello, se le brindaba una reconsideración a favor del usuario en la fecha de conciliación.

4. Llevar el control de los reportes acerca de los estados del reclamo o solicitudes en coordinación con el jefe, ya que en algunas ocasiones el usuario por algún motivo no puede presentarse en la fecha pactada a conciliar o abandona el reclamo presentado, entonces para evitar la acumulación de reclamos pendientes se debe comunicar al área de ejecución en campo y mediante informes notificarle al usuario el proceder de su reclamo en caso no haya podido apersonarse a la conciliación. De esta manera se facilita la administración de deudas y evitar cortes por el área de cobranza.

CAPÍTULO II.

FUNDAMENTACIÓN

2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.

El puesto de atención al cliente se ejecuta dentro de una normativa legal establecida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), emitida mediante la resolución de consejo directivo N° 015 – 2023 el texto único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento bajo la Ley 27332 Marco de los Organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos modificada por la Ley 27631 el cual establece los principios, reglas y procedimientos para la atención para los reclamos y quejas de los usuarios de los servicios de saneamiento por parte de las empresas prestadoras en este caso denominada EPS ILO S.A. (Consejo Directivo Sunass, 2023)

Para la ejecución del cumplimiento de la finalidad señalada, la Sunass debe realizar la fiscalización y supervisión permanente acerca del servicio, capacidad de respuesta, términos de pago y desarrollar la facultad de sanción en caso se incumpla o exista una infracción en contra de su reglamento.

La atención de usuario se va regir bajo el reglamento estipulado por la Sunass el ente regulador que en conjunto con la entidad de la Eps Ilo dispondrán los principios y normas que a continuación se presenta en una primera instancia como los tipos de reclamos que concurren en la oficina de atención al cliente.

Existen tres tipos de reclamos que se originan en la prestación de los servicios de saneamiento por las Empresas Prestadoras de Saneamiento:

Artículo 2. Tipos de Reclamos

2.1 Reclamo operacional:

Es aquel originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la Empresa Prestadora.

a. Filtraciones: reclamos operacionales

Fugas en conexión domiciliaria, atoro en conexión de alcantarillado. Fugas acometidas.

2.2 Reclamo comercial relativo a la facturación:

Es aquel originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.

Tipos de reclamos según el régimen de facturación y el nivel de consumo:

a. Consumo medido: Se aplica el reclamo al usuario en base a su facturación porque considera que no es aplicable o ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.

b. Consumo Promedio: En algunos casos el personal de catastro emite una facturación por consumo promedio, sustentando que hay algún impedimento para la toma de lecturas correspondiente durante dicho mes o ha registrado un consumo atípico que significa que está por encima de su promedio, usuario

considera que esta mal calculado y presenta algunos medios que evidencien que no corresponde a su facturación.

- c. Asignación de consumo: El usuario no está de acuerdo al volumen facturado considerando que está por encima de su valor según las normas y la estructura tarifaria, en referencia a las unidades de uso al que corresponde.
- d. Consumo no facturado oportunamente: Este reclamo hace alusión cuando la empresa le hace una facturación por cobro de recupero de agua.
- e. Consumo no realizado por servicio cerrado: El usuario manifiesta que se le ha facturado un servicio que la empresa no le ha brindado.
- f. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: Este reclamo se refiere cuando se mantiene una deuda pendiente por el anterior propietario de la vivienda, y ese cargo se le atribuye al nuevo propietario, el cual no está de acuerdo en asumir el pago de determinados meses de facturación.
- g. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministro). Este concepto de reclamo es alusivo en cuanto se le haya facturado al usuario la última lectura de otro código de medidor que no le pertenece.
- h. Pago no procesado: Cuando el usuario ha efectuado el pago de su recibo sin embargo, se le cobra nuevamente.

Problemas en otros conceptos facturados al usuario:

- a. Por conceptos emitidos: El usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc. Determinados por el área de VMA o cobranza.

2.3 Reclamo comercial no relativo a la facturación:

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.

Los reclamos más frecuentes eran relativos por su facturación y operacionales dado que el usuario afirma conocer sus consumos asignados durante todos los meses del año y al percatar un incremento en su facturación se ven afectados considerando que tal monto no corresponde y en algunos casos narran inconvenientes que padecieron durante el mes facturado ya sea por el tema de fugas o por fallos en el medidor que corresponde a un reclamo de tipo operacional.

Por su parte el Artículo 5 de la resolución de consejo directivo N° 066-2006 SUNASS, las solicitudes para la atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación deberán ser presentadas ante la EPS con la presentación del Formato 1 a través de los siguientes medios:

5.1 Solicitud por escrito

5.2 Solicitud Por teléfono

5.3 Solicitud por web

En todos los casos la empresa deberá informar al usuario al momento de la presentación de la solicitud, el “código de solicitud” para realizar el seguimiento correspondiente, así como el plazo para su atención, según lo establecido en el anexo 1. De esta manera se puede concluir que el código de solicitud es indispensable para la atención de la solicitud por parte del reclamante, sin la presentación de dicho documento no se podría otorgar el derecho a reclamar.

Dicho cumplimiento es en relación a la Ley 29571 Código de Protección y defensa del consumidor dentro del marco del Artículo 65 de la constitución Política del Perú. En mención al Artículo 2 de la información relevante que describe que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (Ley N°29571, 2010)

Asimismo, en el Artículo 24 de la Ley 29571 Código de Protección y defensa del consumidor; Servicio de atención de reclamos se puede inferir que, sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. (Ley N°29571, 2010)

La atención del consumidor en algunas ocasiones el ambiente tiende a tornarse hostil debido a los comportamientos que ellos presentan por alguna deficiencia que encuentren en el servicio recibido por parte del proveedor en este caso la Eps, o algún tipo de percepción que les genere incomodidad o malestar es por esta razón que la comunicación del proveedor debe ser clara en el tiempo preciso con el buen trato que se merecen y les garantice una seguridad en beneficio a sus intereses.

Es así como indica el Artículo 38 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, Prohibición de los intereses sociales y económicos que describe como los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga. (Ley N°29571, 2010)

Las Eps a nivel nacional manejan un régimen de clientes clasificados por categorías de dos índoles condicionados por residenciales y los no residenciales, esta misma va depender del tipo de actividad que se desarrolle en cualquier establecimiento. Considerando estos ítems es lo que va determinar el costo de la tarifa que se le facture por medio de sus recibos mensuales.

La Sunass por su parte es competente para establecer la formula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, la cual fue modificada y actualizada recientemente por la Dirección de Regulación Tarifaria que debería cumplir la Eps Ilo S.A fue emitida (Dirección de Regulación Tarifaria-SUNASS, 2019)

Este estudio que se basa en el proyecto que regula y aprueba la Sunass una vez establecido por el Decreto Supremo y Legislativo en acuerdos con fines dados, se informa a la Eps Ilo mediante resolución aprobada con destino al área de Gerencia Comercial, designada específicamente para el área de Catastro quienes informan al personal de atención al cliente la nueva Estructura tarifaria.

El ejecutivo de atención al cliente debe manejar dicha estructura a la hora de reestructurar o modificar el monto facturado. Es por esta razón que se debe considerar a qué tipo de categoría pertenecen los usuarios.

Los cuales se clasifica en cinco categorías:

- Categoría doméstico (vivienda unifamiliar), esta categoría es asignada a las casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro.
- Categoría comercial, esta categoría es asignada a aquellos predios en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes al por mayor y menor.
- Categoría industrial, esta categoría es asignada a aquellos predios en cuyo interior se desarrollan actividades de extracción, fabricación y transformación física de materiales.

- Categoría social, esta categoría es asignada a predios que se encuentran a cargo de instituciones de servicio social, en las que se albergan personas en situación de abandono o en las que residen personas que prestan apoyo a la sociedad.
- Categoría estatal, esta categoría es asignada a las unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades y reparticiones del gobierno central, regional y local, incluye a las instituciones públicas que presten servicios de educación y salud.

Por consecuente es necesario definir la palabra cliente; según (Hellen, 2010) en su informe acerca de la Experiencia profesional realizado en el área de atención al cliente de la Eps Seda Loreto S.A. la cual establece conceptualmente al “Cliente”: Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.”

En el ámbito de los negocios o la economía, cuando se habla de cliente, en realidad, se hace referencia a la persona como consumidor. El consumidor es la persona a la que el Marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra.

Por otro lado, la Eps Ilo siendo una entidad perteneciente de la burocracia debe regir sus actividades bajo características racionales. En el libro “La Reducción de la Burocracia: cinco estrategias para reinventar el gobierno” por (David & Peter, 1998) Osborne David y Plastrick Peter infieren que el enfoque en el usuario puede transformarse en una adecuada estrategia para reducir la burocracia. “Cuando los organismos públicos pasan a ser responsables ante sus clientes, su conducta cambia. Se trata de una eficaz herramienta de cambio”

Las organizaciones públicas manejan una gestión burocrática bajo normas que establecen un orden racional, en este sentido para los usuarios de la Eps Ilo les parece una administración muy ineficiente ya que cuando deben presentar algún reclamo o solicitud deben seguir una serie de papeleos y tramites que les demanda mayor inversión de costos y tiempo en el cual se ven perjudicados.

(Kotler & Armstrong, 2013) En su libro de Fundamento de Marketing señala que algunas empresas obtienen diferenciación de servicios a través de una entrega rápida, cómoda y cuidadosa. Otros diferencian su servicio con base en la atención de alta calidad al cliente. Las empresas que practican la diferenciación de canal obtienen una ventaja competitiva a través de la forma en que diseñan la cobertura de su canal, su experiencia y su desempeño. Las empresas también pueden obtener fuertes ventajas competitivas a través de la diferenciación de personas, contratando y capacitando mejor a su personal que sus competidores. La diferenciación de personas requiere que una empresa seleccione cuidadosamente a su personal de contacto con el cliente y capacitarlo bien. Por ejemplo, el personal de Disney World es conocido por ser amigable y optimista. Disney capacita cuidadosamente a su personal de parques de diversiones para que sea competente, atento y amable.

En referencia al libro escrito por los dos autores se considera explícitamente como la calidad del servicio logra marcar una diferenciación en el mercado, que ayuda a la ventaja competitiva. Para ellos se basa en el recurso de la adecuada selección del capital humano como la imagen de la empresa mediante la capacitación y comunicación que desarrollen en la entrega del servicio.

Por ultimo cabe mencionar la herramienta Software Iso que facilita la implementación de sistemas de gestión de normas Iso que obtienen numerosas ventajas en su aplicación.

La Iso 9001 es una norma Iso Internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (Iso) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

Sobre la base de los procesos y la lógica del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) ISOTools está diseñado para hacer más efectivo el manejo de la documentación, mejorar la comunicación y reducir tiempos y costos. De esta forma

se consigue un impacto real sobre la eficiencia, los costos y los resultados de la organización. (IsoTools, 2015)

Finalmente, dentro este contexto todos los reglamentos, normativas, libros y demás fuentes han ayudado a precisar la idea principal con la que se desea realizar el análisis de los reclamos presentados por los usuarios de la Eps Ilo ya que existe gran demanda de reclamos y se debe cumplir un procedimiento de guía para su atención del servicio de agua y alcantarillado que ofrece la Eps Ilo.

La frecuencia de reclamos que se presentan ha ido agravándose en gran medida es por ello que, siendo el área de atención al cliente, el receptor directo que representa a la Eps Ilo, deben mejorar eficazmente su atención al cliente utilizando recursos que beneficien una buena comunicación entre el usuario y proveedor. En este sentido se puedan favorecer tanto la entidad como los usuarios.

2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.

Según el Manual de Organización y funciones (MOF) de la (Eps Ilo, S.A, 2020) señala el cumplimiento de funciones y actividades de cada uno de los grados de autoridad, según la jerarquía de la estructura organizacional que se presenta en la imagen N° 1.

Donde cada miembro de la organización pueda consultar y aplicar dentro de sus funciones acciones en su desempeño laboral de manera eficaz y autónoma dentro de una base legal según sea modificada y/o actualizada por el estatuto.

Asimismo, puedan potenciar sus habilidades competitivas para lograr resultados y metas, garantizando la calidad de atención para los usuarios de la Eps Ilo.,

La oficina de atención al cliente se desempeña en las siguientes funciones:

1. Brindar atención a usuarios y no usuarios orientándolos sobre los servicios prestados por la empresa.

En este sentido lo que hacía el equipo de atención al cliente al momento que se apersonaba algún usuario era consultarle sobre qué tipo de reclamo o solicitud iba a requerir. Y en base a ello el titular debía presentar su documento de identidad de manera física y de ser otra persona, adjuntar su copia de DNI y la copia de su recibo como objeto para presentar el reclamo.

Para el caso de las asociaciones de consumidores debidamente reconocida por Indecopi se presentaban sus asociados con el poder general, expuesto por escrito mediante carta poder con firma del reclamante.

2. Recepción y atención de reclamos, solicitudes de servicios colaterales u otros requerimientos.

En acuerdo a la normativa legal en base a los artículos mencionados por el (Consejo Directivo Sunass, 2023) se inició con la atención del reclamo redactando el tipo de reclamo por facturación, tipo de tarifa o cambio de nombre a través del sistema CIINCO.

Reunidos todos los requisitos por parte del titular o reclamante se ingresó los datos personales del representante generando la orden del reclamo en el formato N° 2 (Anexo N° 1).

En esta primera instancia es muy importante que se ingrese los datos con total conformidad y transparencia, donde se registra el código de suministro, información personal como (nombres, DNI, correo y número telefónico) del usuario de forma presencial.

En el segmento tipo de reclamo se especificó a qué serie corresponde, de tal manera que se va designar el área encargada. Los tipos de reclamos más recurrentes son por consumo medido, consumo promedio y tipo de tarifa y/o por unidades de uso. Todos los reclamos deben ser presentados en un plazo máximo de dos (2) meses desde su fecha de vencimiento de facturación.

Seguido de una breve descripción del problema, donde usuario argumento la causal de su reclamo. Una vez ya se haya generado el código del reclamo como toda documentación bajo conformidad fue visado, donde el proveedor le explico las etapas del reclamo por parte de la Empresa Prestadora tanto la

fecha de inspección como la fecha de citación, teniendo este una duración de dos (2) semanas aproximadamente.

En caso la Empresa Prestadora y el usuario o reclamante firmen toda la documentación por conformidad, se procedió a la entrega de documento del formato 2 como ya ha sido desarrollado, el formato 3 que no es más que el resumen histórico de la facturación del reclamante en curso y el formato 5 o 6; este último señala el acta de inspección que podría ser interna o externa. Los cuales se presentan en los Anexos N° 1, 2, 3,4.

3. Requerir la información probatoria por los reclamos ingresados en sus diferentes tipologías, según directivas vigentes

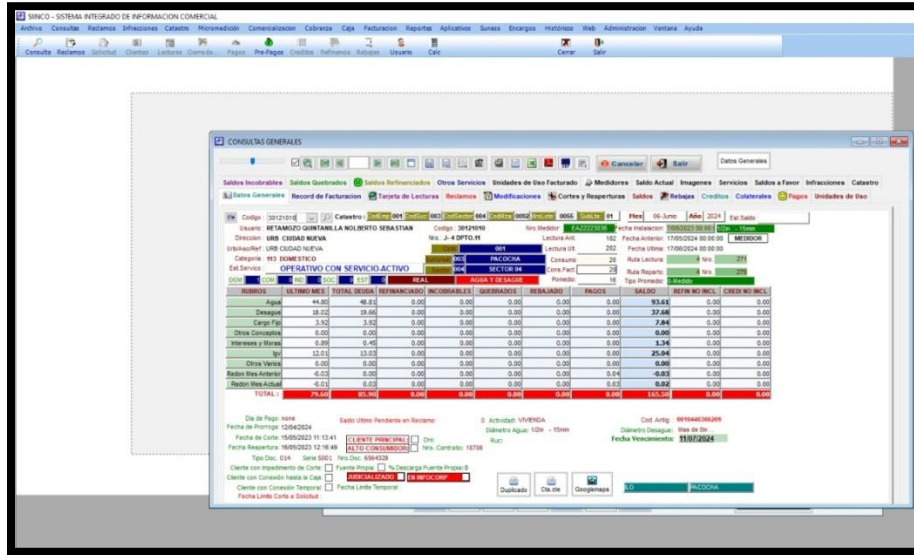
Este paso toma referencia al formato 5 o 6 (acta de inspección), donde el miembro del área de catastro, como técnico de campo es quien se encargó de hacer la visita programada previamente en coordinación con el usuario del predio para realizar la ejecución de la inspección.

Una vez ejecutada la inspección el técnico hará la entrega del reporte por reclamos ejecutados en campo a la oficina de atención al cliente, dicha información debe ser publicado propiamente en el sistema CIINCO en modalidad de evidencia para resolver la atención del reclamo en el plazo establecido.

Finalizado el proceso se correspondía a la derivación de reclamos ejecutados en campo con destino al área de catastro, bajo conformidad y supervisión del jefe inmediato, quien disponía a la aprobación de los reclamos ingresados con el sello y firma conveniente.

Figura 2.

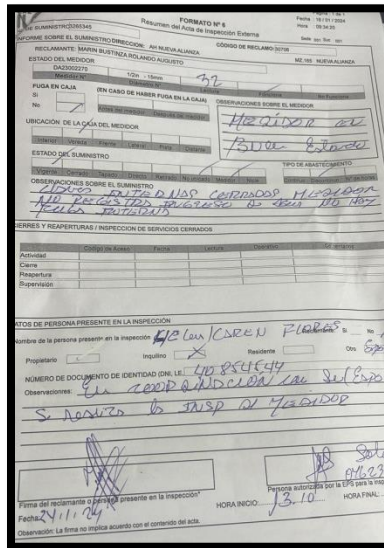
Sistema CIINCO



Nota. Imagen propia tomada durante la experiencia laboral

Figura 3.

Resumen del Acta de Inspección ejecutada



Nota. Imagen propia tomada durante la experiencia laboral.

4. Atender los reclamos y solicitudes por conciliación, apelación o reconsideración en caso fuese el caso dentro del plazo establecido según el cumplimiento de la normativa (Consejo Directivo Sunass, 2023) del Artículo 18.- Citación a reunión.

Al presentar un reclamo el ejecutivo de atención al cliente, le indica al usuario que, una vez realizada la fecha de inspección, tiene que apersonarse a la Eps por la respuesta del reclamo en curso. En esta etapa de reunión a conciliar lleva como finalidad en que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que origino el reclamo.

Donde la Eps le ofrece una propuesta al usuario, en cuestión al resultado del reclamo presentado.

Para tal efecto, en la reunión el proveedor debe instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas en la inspección (formato N° 5 o 6) así como informarle las razones por las que existe una deficiencia en su facturación de ser el caso o por lo contrario que no se ha manifestado ninguna anomalía o error por parte de la empresa.

El cumplimiento de dicha obligación deberá constar en el acta de conciliación (formato N° 4), debiendo consignarse los documentos que han sido explicados y puestos a la vista del reclamante.

Según como indica en el Artículo 19.- Los acuerdos del (Consejo Directivo Sunass, 2023)

Durante la reunión y a partir de la información señalada en el Artículo 18 y la correspondiente explicación de los informes por parte del ejecutivo; la Eps Ilo y el reclamante podrán ofrecer fórmulas de solución para llegar a una conciliación y pueda concretarse el fin del reclamo.

En caso de una inasistencia; es decir no se haya presentado el reclamante dentro de la fecha límite que son 30 días hábiles desde la fecha que se presentó el reclamo, falta de acuerdo o de acuerdos parciales, el procedimiento continuara respecto de los asuntos sobre los cuales subsiste el reclamo. Indicando de igual modo en el acta de Conciliación (Formato N°4)

que subsiste el reclamo y no se ha llegado a ningún acuerdo, para que el reclamante continúe con su reclamo y se le emita una resolución por parte del jefe inmediato.

En este caso cuando el usuario desea continuar con su reclamo por los motivos expuestos, se le indica el siguiente procedimiento, acerca del documento de apelación y por reconsideración con los plazos establecidos. Dicho procedimiento compete al Jefe de oficina de Atención al cliente y Gerente de Gerencia Comercial de manera correlativa como una última instancia. (Anexo N° 5)

5. Hacer seguimiento a las áreas competentes de la atención de reclamos, solicitudes de servicios colateral u otros requerimientos presentados ante la Eps.

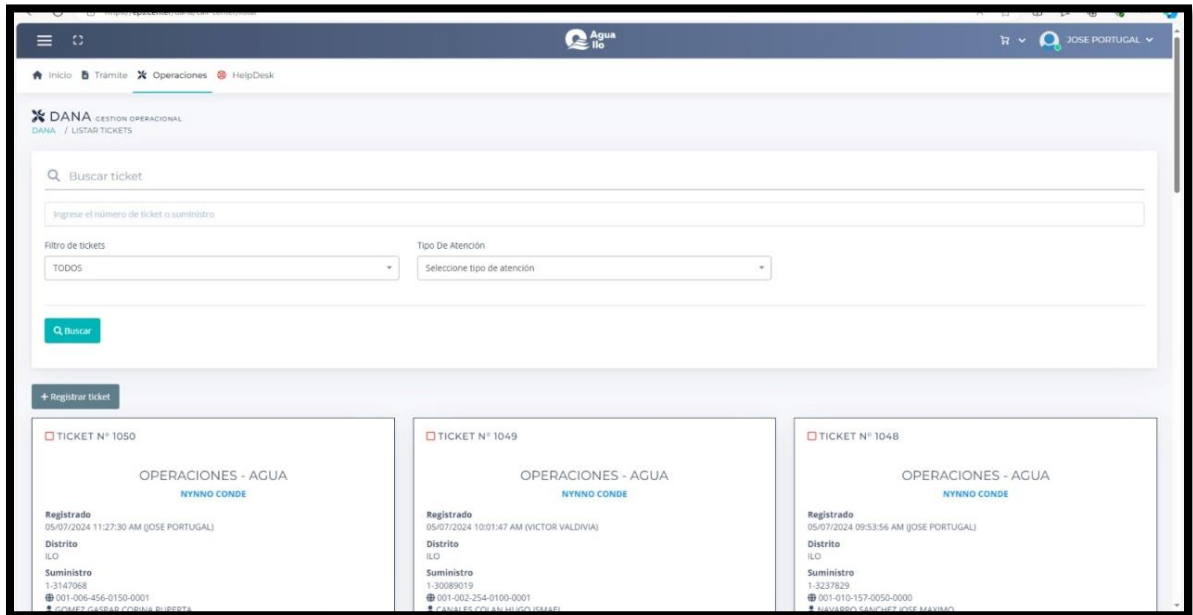
El ejecutivo de atención al cliente guarda relación con todas las áreas involucradas en los reclamos o solicitudes presentados por los usuarios, dentro de este contexto se dirigió el destino de cada reclamo al área según corresponda para su atención dentro de los plazos establecidos.

Cuando es un reclamo operacional por filtraciones tales como; fugas en caja de medidor, fuga en la abrazadera, fuga en la matriz, atoro de alcantarillado, problemas por conexión, cambio de llave media u otros.

Para este procedimiento se utilizó el sistema intranet DANA, donde a través de una cuenta usuaria se indicó los datos personales del reclamante, el tipo de reclamo operacional y automáticamente se generó la orden para su atención, que es atendida en un plazo de 24 horas.

Figura 4.

Sistema DANA



Nota. Imagen propia tomada durante la experiencia laboral

Servicio colateral:

Por medio del sistema CIINCO se realizan órdenes por solicitudes de servicio colateral como el caso de rectificación de datos que se registran en el recibo, cambio de nombre, por cambio de medidor por ambigüedad, entre otros.

El más común era por cambio de nombre, usuario presentaba 4 requisitos que eran los siguientes: copia del título de propiedad de registros públicos (SUNARP) y/o acta de posesión, copia de dni, copia del último recibo pagado y carta poder general con la autorización del otro propietario en caso se trate de dos o más propietarios del predio.

El procedimiento era el ingreso a través de la bandeja del sistema CIINCO, seleccionando la flecha en servicios colaterales. Cumpliendo el usuario con tales requisitos se ingresaban los datos del solicitante (nombres, dni, celular,

dirección, correo electrónico) y una vez tramitado se procedió a la firma y sello. Con conformidad se le indico al solicitante que en 30 días hábiles se actualizaba la nueva data de su perfil de usuario en el sistema CIINCO, para su próxima facturación. Como señala en el Anexo N° 7.

Determinados procedimientos debían tener una fecha de respuesta y atención por el área designada en estos casos fue por el área comercial de CATASTRO, donde como ejecutiva de atención al cliente debía hacer el respectivo seguimiento, mediante enlaces vía whatsapp o correos.

6. Brindar información al usuario sobre el estado situacional de los reclamos, servicios colaterales y otros presentados ante la EPS.

Todo tramite que era derivado a través de la oficina de mesa de partes virtual o presencial hacia el área comercial, ya sea por derecho de reclamos fuera de plazo, inconformidad de facturación, entre otros, se coordinaba con el jefe inmediato de atención al cliente, para que brinde la autorización correspondiente para poder continuar con el trámite. Desde que se generaba se le informaba al usuario la aceptación de su reclamo o solicitud y que debía apersonarse a la oficina central via llamadas telefónicas, mensajes o en una última instancia visitas a domicilio.

7. Informar a los usuarios sobre las facilidades de pagos de acuerdo a la Directivas vigentes, elaborando en el sistema comercial los convenios de financiamiento de deuda.

Este procedimiento se realizó a través de los canales de comunicación de la empresa; ya sea por comunicados masivos a través de la página oficial de la Eps ILO, Facebook, whatsapp. Asimismo, se brindó la facilidad de fraccionar deudas atrasadas, mediante refinanciamiento que se derivó al área de cobranza. Una vez realizado se procedió a la re facturación de nuevos recibos.

CAPÍTULO III.

APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS.

3.1. Propuesta de la mejora del modelo organizacional o institucional, plan de negocio, método, proceso o procedimiento administrativo, comercial o análisis económico.

3.1.1 Identificación de la problemática:

La frecuencia de los reclamos presentados por los usuarios de la empresa prestadora de servicios Eps Ilo S.A. se ha ido incrementado notablemente en los últimos meses, debido a un circunstancial cuello de botella de incidencias en cada uno de los procedimientos de gestión entre el área de atención al cliente y demás áreas que involucran su participación en la atención de diversos reclamos.

Según las estadísticas de la empresa durante los años 2022,2023 hasta la actualidad se ha registrado un promedio de 800 a 1200 reclamos mensualmente; considerando que al día van entre 30 a 40 personas acuden a la entidad en busca de una solución a los problemas que en ocasiones son generados por la Eps Ilo. Sin embargo; pese a que la empresa cuenta con un sistema integrado y especializado en la atención de reclamos, no se encuentran conformes con la respuesta y responsabilidad que la empresa les muestra ante el servicio de agua y alcantarillado.

Todos estos problemas se han generado por la mala gestión de documentos, trámites, supervisiones, escasa comunicación y la relación entre todas las áreas que deben integrarse para el cumplimiento y optimización de tiempo de respuestas a determinados reclamos.

Tabla 1.

Matriz plan de mejora continúa

MATRIZ PLAN DE MEJORA CONTINUA		
Nombre del proyecto	Equipo responsable	Fecha de elaboración
Plan de gestión de reclamos para la mejora de la calidad del servicio de la empresa EPS ILO.	Kristel Lara Lopez	18/07/2024
<hr/>		
Problemática	Deficiencia en la gestión de reclamos en la empresa Eps ilo S.A	
<hr/>		
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none">- Establecer el procedimiento adecuado de la emisión de reclamos que involucran al área de catastro comercial para una óptima y eficiente atención de reclamos, que permita aumentar la satisfacción del usuario.- Aplicar estrategias en los canales de comunicación para una mejor comunicación con los usuarios.- Reducir los tiempos de respuesta estableciendo procesos claros para resolver los reclamos en el menor tiempo posible.- Identificar la frecuencia, tipo de reclamo y categoría que se dirige para hacer un control de seguimiento desde que se presenta el reclamo.	Alcance del proyecto: (área Abastecimiento) que abarcara) Área de Atención al cliente
<hr/>		

Indicador de Mejora del Proyecto Seleccionado

- Llevar el control de los estados de los reclamos hasta el término del proceso mapeando cada una de las actividades midiendo su tiempo de respuesta.
- Seguimiento del número total de reclamos abiertos pendientes por
-
- resolver vs reclamos atendidos conciliados en un período de tiempo determinado a través de un registro.
- Obtención de retroalimentación acerca de los clientes y su satisfacción con la calidad de atención recibida a través de encuestas mensuales.
- Identificar la cantidad de reclamos que son presentados por un mismo usuario, su frecuencia y las causas de los problemas originados.

Tiempo Deseado para Lograr la Meta u Objetivos.

3 meses

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MATERIALES Y RECURSOS	JUNIO - JULIO - AGOSTO
Elaboración del inicio del informe del plan de gestión de reclamos	Jefe de gerencia comercial	Internet, laptop, fuentes bibliográficas, cañón de proyector e impresoras	
Coordinación y planeación entre las áreas	Jefe de atención al cliente	Laptop e impresoras.	
Inspección y control del seguimiento de las tareas del plan.	Jefe de atención al cliente y gerencia comercial	Laptop, impresora y reuniones corporativas	
Identificación y registro de los resultados obtenidos en el desarrollo de las actividades del plan.	Ejecutivo, Jefe de atención al cliente y	Laptop, impresora y videos institucional	

	gerencia comercial	es
Realizar capacitación y talleres que enfoquen al personal en la mejora de sus actividades.	Gerente comercial y Sunass	Laptos, cañon de proyector
Monitoreo de la ejecución del proceso del plan.	Jefe de atención al cliente y gerente comercial.	Laptop, fichas de inspección, tareas.
Reconocimiento y relaciones interpersonales para el personal que participo en la elaboración y ejecución del plan	Jefe de presupuesto y Jefe de tesorería y jefe de atención al cliente.	Bonos, diplomas y ascensos.
Realizar un informe y evaluación de la culminación del plan.	Área de atención al cliente y jefes.	Laptop, impresoras

Nota. Elaboración propia

A continuación, se presenta las causas que han ocasionado la raíz de la problemática:

Tabla 2.

Causas del Problema

CAUSAS	EXPLICACION	FRECUENCIA
AUSENCIA DE CAPACITACIONES	No se llevan a cabo capacitaciones referidas al área de atención al cliente acerca de la orientación y ejecución de los reclamos que se presentan.	10%
ESCASA COORDINACION ENTRE AREAS	El área de atención al cliente guarda relación con las demás áreas en especial porque ellos derivan todos los reclamos para su atención oportuna.	20%

AUSENCIA DE PERSONAL	El personal de las diferentes áreas no responde a las solicitudes presentadas en los plazos establecidos ya que no hay personal suficiente para su atención técnica en campo.	5%
FALTA DE COMUNICACIÓN AL CLIENTE	Falta de información clara para la orientación y seguimiento del usuario respecto al estado y resolución de sus reclamos.	5%
ACUMULACION DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	Los reclamos o solicitudes presentados por cada usuario tienen retraso en su atención o no son atendidas oportunamente en los plazos establecidos.	15%
FRECUENCIA DE ERRORES TECNICOS	Por parte de los trabajadores en campo como en la toma de lecturas, acerca del sistema operativo como la plataforma para pagos por internet.	15%
CARENCIA DE PROGRAMAS DE GESTION	La eps no cuenta con una herramienta aplicada para la gestión de procesos mediante un manual de procedimientos.	20%
INCUMPLIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS	Existe un mal manejo del control interno en muchas ocasiones los reclamos no son atendidos debidamente	10%

Nota. Elaboración propia

3.1.2 Justificación del Problema:

En relación a las diversas causas que han suscitado el origen del problema acerca de la deficiencia en la gestión de reclamos en la empresa prestadora Eps Ilo S.A, lo cual es equivalente a una disconformidad en los usuarios que reciben una mala calidad del servicio y a su vez en la atención de sus reclamos o solicitudes por parte de la entidad.

En la cual se avala con el respaldo de la entidad pública Sunass según el reglamento que brinda y garantiza toda la normativa con la que debe contar la Eps Ilo, trabajando en conjunto en una serie de modificaciones que permitan una eficiente atención de reclamos. Por lo tanto, esto ha llevado a que la Eps Ilo tome en consideración todas las medidas para el acatamiento del reglamento, evaluar si los procedimientos cumplen con la solución de los reclamos, si existe una buena comunicación entre las áreas que faciliten la ejecución de cada proceso; de tal manera que, se pueda reducir la cantidad de reclamos que han ido perjudicando tanto al personal interno y especialmente a los usuarios.

Otra de las principales justificaciones son los errores frecuentes del personal que no es capacitado debidamente para encontrar mejor alternativas de solución durante el proceso del reclamo, generando un número considerable de reclamos que aún no han sido atendidos lo cual ocasiona una sobre carga en la documentación y/o acumulación de reclamos dentro de la oficina de atención al cliente.

Asimismo, la falta de comunicación al usuario, al no brindar una información clara y de orientación para que los usuarios puedan hacer seguimiento del estado de sus reclamos desde la primera instancia, donde el ejecutivo de atención al cliente debe hacer un mejor seguimiento desde la emisión del reclamo hasta cuándo llega el día de su fecha de respuesta en un plazo determinado.

Finalmente, identificando todas estas razones que ocasionan la existencia del cuello de botella en el proceso de gestión de reclamos de la Eps se lograra mejorar la calidad de atención al cliente y por consecuencia se obtendrá una mejor satisfacción en sus

necesidades que ayudara a una buena proyección en el crecimiento de la empresa prestadora.

3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta:

3.2.1 Introducción:

La Eps Ilo tiene como misión brindar servicios de agua potable y de alcantarillado a toda la población de Ilo, con estándares de calidad que ayuden en los mecanismos que llevan a cabo el resultado de una mejorable atención del servicio. Para la garantía y optimización del servicio que se desea brindar a los usuarios se debe contar con los recursos necesarios, como es la sistematización, herramientas de programas de información, canales de comunicación y el capital humano altamente calificado, para el buen desempeño laboral en la organización.

A partir de la identificación del problema y las razones de su origen, es importante diseñar un plan de gestión de reclamos de la empresa, con objetivos y estrategias que dirijan las interrelaciones entre todas las áreas y específicamente en el área de atención al cliente para el eficaz desarrollo de sus actividades.

Dicho de esta manera el diseño de un plan de mejora ayudara a conseguir herramientas, técnicas, talleres y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los propósitos de mejora de la empresa que sea sostenible en el tiempo.

3.2.2 Objetivos del plan de gestión de reclamos de la empresa Eps Ilo S.A:

Objetivo General:

Establecer el procedimiento adecuado de la emisión de reclamos que involucran al área administrativa y comercial para una óptima y eficiente atención de reclamos, que permitan aumentar la satisfacción del usuario.

Objetivos Específicos:

- Aplicar estrategias en los canales de comunicación para brindar una mayor información a los usuarios acerca del estado de sus reclamos.
- Reducir los tiempos de respuesta estableciendo procesos claros para resolver los reclamos en el menor tiempo posible.
- Identificar la frecuencia, tipo de reclamo y categoría que se dirige para hacer un control de seguimiento desde que se presenta el reclamo.

3.2.3 Estrategias:

- Definir un proceso claro y estructurado para la gestión de reclamos que implica el seguimiento del reclamo desde su recepción hasta cada una de las etapas que conducen a su resolución, se asignara un cuadro de formato Excel registrando el tipo de reclamo, la frecuencia y una escala que mida el tiempo del plazo.
- Capacitar al personal bajo talleres y reuniones de entrenamiento en sus capacidades y habilidades para el manejo de los procesos de reclamos por parte de la entidad pública Sunass quienes ejercen la normativa y fiscalización de la atención de reclamos. Y a su vez la existencia de constantes capacitaciones internas dentro de la empresa con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos en la actualización del reglamento que emiten cada uno de los procedimientos de reclamos para resolver los más frecuentes y de gravedad.
- Establecer la activación de canales claros y accesibles que faciliten la comunicación entre la empresa y los usuarios para que puedan realizar cualquier consulta o reclamos a través de los canales web, página de Facebook, whatsapp, telefonía u otros medios que informen de manera masiva todas las noticias o comunicados actuales que puedan afectar a su servicio, de manera oportuna antes de que los mismos generen algún reclamo o incomodidad.

- Investigar y abordar las causas de los reclamos como una guía para la retroalimentación y así poder identificar los mecanismos negativos y positivos que tiene la empresa con el objetivo de mejorar los procesos internos. Puede ser con la inclusión de un manual de procedimientos en cada una de las etapas desde su inicio hasta el final del reclamo.
- Revisión y control del cumplimiento del plan de gestión de reclamos, mediante la evaluación de reportes descritos de cada una de las actividades se podrá realizar ajustes que ayuden a garantizar su eficacia y buen desempeño de toda la organización.

3.2.4 Indicadores:

- Llevar el control de los estados de los reclamos hasta el término del proceso mapeando cada una de las actividades midiendo su tiempo de respuesta.
- Seguimiento del número total de reclamos abiertos pendientes por resolver vs reclamos atendidos conciliados en un período de tiempo determinado a través de un registro.
- Obtención de retroalimentación acerca de los clientes y su satisfacción con la calidad de atención recibida a través de encuestas mensuales.
- Identificar la cantidad de reclamos que son presentados por un mismo usuario, su frecuencia y las causas de los problemas originados.

3.2.5 Desarrollo de actividades:

1. Designar el personal capacitado para la recepción y registro de reclamos presentados por los usuarios, en los diferentes canales de comunicación, de manera presencial o virtual, ya sea por medio del portal web, llamadas telefónicas o mensajes en las redes sociales. Manteniendo un orden en los plazos establecidos para su atención.

2. Clasificación y evaluación de cada uno de los reclamos por su código, categoría y fecha de atención, para el caso de reclamos operaciones se entiende que la atención es inmediata en la brevedad posible. Ello a través de un mapa de categorización que facilite su clasificación según su índole de facturación, operacional, solicitudes, etc.
3. Designar herramientas especializadas como los medios de comunicación y la interrelación entre las áreas involucradas para la investigación y resolución que se le brinde al usuario en el menor tiempo posible.
4. Establecer un sistema de seguimiento ello facilitara el control de documentación, reportes, lectura de mapa de procesos para informar al usuario sobre el estado de su reclamo.
5. Brindar capacitaciones y talleres de manera continua al personal encargado de las funciones del proceso de atención de reclamos, esto ayudara a fomentar un buen ambiente de trabajo, fortalecer las relaciones interpersonales y así mejorar la calidad del servicio.

3.2.6 Talleres o temarios para el personal:

Tabla 3.

Talleres y temarios

CURSOS DE CAPACITACIÓN	PARA USO	PERIODO DE CAPACITACIÓN Y PARA QUIENES
Atención al cliente	El personal debe adquirir la teoría, reglamentos, procesos y recomendaciones de la mejora de la calidad de atención de reclamos.	La capacitación estará dirigida al área comercial. Con una frecuencia de cada 3 meses.
Simulaciones y estudios de casos.	El personal participara en el juego del rol de un usuario, haciendo una simulación de cómo es que a él le gustaría ser atendido.	La capacitación deberá realizarse en grupos de 20 a más personas de la organización en un periodo de cada 6 meses.
Proporcionar guías o manuales	El personal podrá hacer un	El material de apoyo se brindara al área comercial en

	feedback de todos sus conocimientos aprendidos durante la ejecución de sus actividades	especial de atención al cliente, para que pueda fortalecer sus habilidades en un periodo de 2 meses.
Técnicas de manejo de conflictos	El personal participara en el aprendizaje de estrategias para convertir una situación negativa a una experiencia positiva entre la empresa y el usuario.	La capacitación estará dirigida para el área de atención al cliente y principales clientes dentro de un periodo de cada 3 meses.
Métodos para la resolución de problemas en la toma de decisiones.	El personal tendrá que identificar la raíz de cada problema que presentan los usuarios según el tipo de reclamo; de tal manera que pueda resolverlo a través de estrategias.	La capacitación está dirigida al área de atención al cliente en un periodo de cada 3 meses.

Nota. Elaboración propia

3.2.7 Presupuesto

Tabla 4.

Presupuesto y Costos

ACTIVIDAD	COSTO
Curso de capacitación trimestral	S/ 14,000
Talleres de capacitación trimestral	S/ 9,500
Sistema de software	S/ 40,000
Visitas a otras sedes	S/ 5,000
TOTAL	S/ 68,500

Nota. Elaboración Propia

CONCLUSIONES

1. La Eps Ilo S.A como empresa prestadora de saneamiento de agua potable y alcantarillado busca alcanzar la optimización eficiente y constante de todos sus recursos financieros, administrativos y en especial del capital humano como base fundamental para brindar un servicio de calidad y atención de respuestas oportunas que puedan satisfacer a su consumidor.

De tal manera que trabajando en conjunto con las organizaciones públicas de la Otass y Sunass sea factible una mejor gestión de procedimientos para la resolución de reclamos que presentan diariamente usuarios de la población de Ilo.

2. Existe una notable densidad de reclamos por usuarios que en los últimos meses ha ido incrementándose, lo cual es perjudicial para el prestigio y rentabilidad de la Eps Ilo S.A debido a la ineficiencia gestión tal y como se ha presenciado durante la ejecución del trabajo profesional habiendo atendido como ejecutivo de atención al cliente más de 500 reclamos todos los meses.

A partir de dicha coyuntura como una gran problemática; es necesario poner en práctica una serie de acciones que parta desde una buena relación entre el proveedor y el consumidor, donde se pueda brindar una información clara y precisa para resolver oportunamente todos sus reclamos y/o solicitudes.

3. La Eps Ilo mediante la implementación de un plan de mejora en la gestión de reclamos lograra la disminución de reclamos que presentan los usuarios de manera concurrente, respetando los plazos establecidos que emana la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) y contribuyendo a una mejor sostenibilidad de desarrollo económico y crecimiento como entidad. Es por ello que todo el personal en especial el área de atención al cliente debe ser participe en dicho proyecto; donde aprenderán

mejores técnicas de aprendizaje y el uso de indicadores de desempeño que aseguren el cumplimiento de las metas propuestas.

4. El área de atención al cliente es el grupo humano fundamental que debe desarrollar cambios en la mejora de las interrelaciones entre todas las áreas que involucran la atención de cada tipo de reclamo en sus diferentes categorías, obteniendo un mejor control en el orden y seguimiento desde la recepción del reclamo. Para tal caso se pretende brindar programas y talleres que instruyan a todo el personal, tanto como visitas esporádicamente entre las sedes más cercanas a la Eps Ilo.

Asimismo, manteniendo un entorno laboral saludable donde se reconozca e incentive al personal por su crecimiento y participación en las diferentes actividades que ayudara a una mejor calidad y satisfacción tanto al personal interno como al consumidor.

RECOMENDACIONES

1. Los responsables para el control y verificación del plan de mejora en los procesos de resolución de reclamos está a cargo de toda la organización reguladora del servicio de agua potable y alcantarillado Eps Ilo, en el deber administrativo para mejorar su estandarización de procesos está bajo dirección de la Otass y a su vez bajo fiscalización de la entidad Sunass, es por ello que es indispensable que se cuente con las herramientas necesarias de gestión como un manual de procedimientos donde se entrelacen anexos y sea compartido entre todos los órganos internos y externos.

De igual forma la propuesta de un programa integral de talleres y capacitaciones ayudará a fortalecer la formación y capacidades de cada trabajador, lo cual permitirá transmitir y mejorar la información siendo más clara para la solución de reclamos y/o solicitudes.

2. En la experiencia del trabajo profesional como ejecutivo de atención al cliente ha sido de gran utilidad para potenciar las habilidades y capacidades tanto en el ámbito personal como profesional, para lo cual se necesita una mejor concientización sobre la problemática con la que se confronta por un lado las deficiencias que padece la entidad en cuanto al servicio que brindan, ya que si hubiera una mejor reestructuración en las fuentes de abastecimiento de los canales de potabilización de agua disminuirá la existencia de reclamos todos los meses, y por la otra parte el dialogo del usuario que hace llegar sus incomodidades ante la entidad.

Es de gran relevancia como trabajador y recurso del capital humano cubrir con las exigencias que el puesto demanda llegando a acuerdos que sean razonables y congruentes para los usuarios; todo ello se puede lograr con la constante búsqueda de información y guías como base de datos documentarios o consultas al personal más antiguo de la empresa que cuenta con mayor experiencia. Además de la recopilación de información que se aprendió

durante los ciclos universitarios y así enriquecerse de nuevos conocimientos de manera constante.

3. Uno de los alcances de este informe es lograr una participación ciudadana adecuada a través de programas de educación y campañas de concientización a través de los canales de comunicación entre los usuarios y la entidad prestadora del servicio de saneamiento; donde se pueda promover una cultura orientada al servicio dentro del equipo de atención al cliente ya que es necesario la comprensión y el buen dialogo en todos los extractos a nivel socioeconómico.

La Eps Ilo debe garantizar la total transparencia y accesibilidad en toda la información que se brinda desde el portal web de la empresa dirigida al usuario, asegurando el resguardo de sus derechos que por ley del estatuto les corresponde. Durante el tiempo donde se pudo desarrollar el trabajo profesional, se identificó como ante las crisis por los escasos de agua en la población ileña debido al derrame de petróleo en el rio de omate, como la Eps reconoció y asumió un plan de contingencia para la distribución de agua potable por camiones cisternas, esto hace que se desarrolle la adaptación activa y oportuna que tiene la empresa con el consumidor. A su vez el desarrollo de programas de orientación y medidas acerca de los cuidados del agua y del medio ambiente, donde con el tiempo se logra invertir en proyectos más grandes con desarrollo sostenible para los objetivos de la empresa y en especial para una comunidad con responsabilidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 011-2011-PCM, D. S. (2022). Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor. *El Peruano*.
- 9001, I. (2021). Normas Iso. Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Consejo Directivo Sunass, 0.-2.-C. (23 de abril de 2023). TUO Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. *Diario Oficial El Peruano*, pág. 32.
- David, O., & Peter, P. (1998). *La Reduccion de la Burocracia* . Madrid : Paidos.
- Direccion de Regulacion Tarifaria-SUNASS. (29 de Diciembre de 2019). Resolucion de Directivo N° 053-2019-SUNASS-CD. *Diario Oficial El Peruano*, pág. 11.
- Eps Ilo S.A. (2020). *Informe de Gobernabilidad Y gobernanza*. Ilo, Moquegua: Marco de regimen de apoyo transitorio.
- Eps Ilo, S. (2019). *Plataforma virtual Eps Ilo S.A.* Obtenido de <https://www.epsilo.com.pe/>
- Eps Ilo, S. (2023). *ROF 2023*. Obtenido de <https://www.epsilo.com.pe/recursos-humanos>
- Eps Ilo, S.A. (18 de Agosto de 2020). *MOF 2020*. Obtenido de <https://www.epsilo.com.pe/uploads/EPSILO/Gestion%20Transparente/Recursos%20Humanos/Documentos%20de%20Gesti%C3%B3n/MOF.pdf>
- Flores, C. Z. (2010). Codigo de Proteccion y defensa del consumidor . *Gaceta Juridica* , 48.
- Gutierrez Martinez, M., & Ferrer Tafur, H. (2021). *Proyecto de Ley N.° 0789/2021-CR*,. Directiva de la oficina de asesoria juridica .

Hellen, C. (2010). *Informe Tecnico de experiencia profesional realizado en el area de atencion al cliente de la Eps SedaLoreto* . Iquitos.

IsoTools. (2015). *Esginnova Group*. Obtenido de <https://www.isotools.us/software/calidad/iso-9001/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.

Ley N°29571. (2 de Setiembre de 2010). Código de Protección y defensa del consumidor . *Diario Oficial El Peruano*, pág. 30.

RAT. (2022). *RAT (regimen de apoyo transitorio)*. Nacional : Portal del RAT.

SUNASS. (2020). *Estudio tarifario EPS ILO* . Obtenido de <https://www.epsilo.com.pe/uploads/EPSILO/Publicaciones/Planeamiento/Estudio%20Tarifario%20EPSILO%202020-2025%20Reconsideraci%C3%B3n.pdf>

Victor, L., Victor, S., & Ana, P. (2015). *Estrategia y desarrollo de una guia de Implantacion de la norma ISO 9001:2015*.