UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

INFORME DE EXAMEN PROFESIONAL:

"GESTIÓN COMERCIAL Y PROCESOS COMERCIALES PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – EPS MOQUEGUA S.A., PERIODO 2019 – 2020"

PRESENTADO POR:

BACH. LIDIA QUISPE MAMANI

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

HOJA DE FIRMA DEL BACHILLER Y ASESOR

_____

Dr. Jorge Jinchuña Huallpa

ASESOR

_____

Bach. GPDS Lidia Quispe Mamani

BACHILLER

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
UNAM
FEDATARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

004
Folio N° .....

ACTA DE TITULACIÓN

I. Modalidad:

Examen Profesional

II. Documento de aprobación:

RESOLUCION DE COMISION ORGANIZADORA N° 504 - 2022 - UNAM

Fecha: 15 de Julio 2022

III. Título de Informe del Examen Profesional:

"GESTIÓN COMERCIAL Y PROCESOS COMERCIALES PARA LA CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - EPS MOQUEGUA S.A., PERIODO 2019 - 2020"

Bachiller: Lidia Quispe Mamani

Asesor Principal: JORGE JINCHUÑA HUALLPA

Co-Asesor :

IV. Se dictamina con las siguientes notas:

Examen Escrito: [14] Entrevista: [15] Promedio: [14]

Promedio en letras: CATORCE por lo que: Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.

Siendo las 10:20 horas, del 19 de AGOSTO del año 2022 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado.

Director de EPGPDS

Presidente del Comité de Grados y Títulos del Examen Profesional

Asesor

Bachiller

DEDICATORIA

A DIOS por acompañarme y guiarme en todo momento.

A mi madre por ser mi mayor fortaleza y motivación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al padre celestial Dios por permitir alcanzar con éxito cada objetivo que me planteo, a la Universidad Nacional de Moquegua y a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social por brindarme la formación profesional necesaria para continuar con mis metas.

Agradezco a mis queridos padres que siempre creyeron en mí y por su apoyo, a la empresa EPS Moquegua S.A. por permitirme desarrollar este trabajo y por darme la oportunidad de desempeñarme en las distintas áreas de la Gerencia Comercial. Finalmente, agradezco a mi asesor que con su conocimiento me guío.

A todos mil gracias.

RESUMEN

El presente trabajo tiene el propósito describir las acciones y funciones realizadas en la Gerencia Comercial de la EPS Moquegua S.A. y en sus procesos comerciales durante el periodo 2019 - 2020. Asimismo, de demostrar investigaciones realizadas relacionadas al tema. En los últimos dos años, se evidenció un incremento de reclamos comerciales por diferentes factores: pandemia mundial, incremento de tarifa, cambio de clima y otros. En tal sentido, existe una necesidad de implementar estrategias, programas de capacitación y sensibilización al equipo de la Gerencia Comercial, acompañada de la tecnología para intervenir este problema que afecta negativamente a la gestión, indicadores, metas e imagen de la empresa. La metodología que se utilizó durante mi desempeño laboral fué la observación directa, indagación y revisión de información, documentos de gestión, absolución de preguntas con mi jefe inmediato y compañeros, revisión del marco legal en la que se rige la Gerencia Comercial, principalmente, el proceso comercial de Atención al Cliente y Reclamos. Por tanto, se concluye que la Gestión Comercial de EPS Moquegua S.A. es un macro proceso muy importante junto a sus procesos de atención al cliente y reclamos, catastro, medición, facturación y cobranza ya que de ellos depende la sostenibilidad económica y financiera, a la vez en mejorar la calidad de servicio con enfoque de satisfacción al usuario, implementando la gestión de la calidad y sus indicadores de gestión, mejora continua de procesos comerciales.

Palabras clave: Gestión comercial, procesos y gestión de calidad, indicadores de gestión, calidad de servicio al usuario.

ABSTRACT

The present work has the purpose of describing the actions and functions carried out in the Commercial Management of the EPS Moquegua S.A. and in its commercial processes during the period 2019 - 2020. Likewise, to demonstrate research carried out related to the subject. In the last two years, there has been an increase in commercial claims due to different factors: global pandemic, rate increase, climate change and others. In this sense, there is a need to implement strategies, training and awareness programs for the Commercial Management team, accompanied by technology to intervene in this problem that negatively affects the management, indicators, goals and image of the company. The methodology that was used during my work performance was direct observation, investigation and review of information, management documents, answering questions with my immediate boss and colleagues, review of the legal framework in which the Commercial Management is governed, mainly, the commercial process of Customer Service and Claims. Therefore, it is concluded that the Commercial Management of EPS Moquegua S.A. It is a very important macro process together with its customer service and claims, cadaster, measurement, billing and collection processes, since economic and financial sustainability depends on them, while improving the quality of service with a focus on user satisfaction. implementing quality management and its management indicators, continuous improvement of business processes.

***Keywords**:* Commercial management, processes and quality management, management indicators, user service quality.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
ÍNDICE vii
ÍNDICE DE TABLA ix
ÍNDICE DE FIGURAS x
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS xi
INTRODUCCIÓN **12**
CAPITULO I **14**
ASPECTOS GENERALES **14**
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA /INSTITUCIÓN. 14
1.1.1. Ubicación. 14
1.1.2. Ubicación. 15
1.1.3. Accesibilidad. 16
1.1.4. Visión y misión de la empresa. 18
1.1.5. Historia. 18
CAPITULO II **21**
DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA. **21**
2.1. GERENCIA COMERCIAL – GC. 21
2.2. ORGANIGRAMA. 21
2.3. BASE LEGAL 23
2.3.1. Reglamento de la calidad de la prestación de servicios de saneamiento. 23
2.3.2. Metas de gestión, estructura tarifaria de los servicios de saneamiento a cargo de EPS Moquegua S.A. para el periodo 2019-2022. 23
2.3.3. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio. 24
2.3.4. Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. 25
2.4. PROCESOS COMERCIALES. 25
2.1.1. Catastro de clientes. 25
2.1.2. Medición de consumos. 26
2.1.3. Facturación. 26
2.1.4. Cobranzas. 26

2.1.5. Atención al cliente. 27
2.1.6. Reclamos. 27
2.5. ACCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA GERENCIA COMERCIAL. 28
2.5.1. Proceso comercial: Atención al cliente y reclamos. 28
2.5.2. Área comercialización. 39
CAPITULO III 51
ANTECEDENTES 51
3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES. 51
3.2. ANTECEDENTES NACIONALES. 54
CAPITULO IV 58
DISCUSIÓN Y APORTES 58
4.1. APORTES. 58
CAPITULO V 60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60
5.1. CONCLUSIONES. 60
5.2. RECOMENDACIONES. 61
BIBLIOGRAFIA. 62
ANEXOS 66

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Principales indicadores de EPS Moquegua S.A. - Año 2019..... 15

Tabla 2. Oficinas administrativas EPS Moquegua S.A..... 17

Tabla 3. Formatos de expediente de reclamos relativos a la facturación. 29

Tabla 4. Criterios para conciliación anticipada de reclamos comerciales. 45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de la región Moquegua, provincias y distritos. 16

Figura 2. Ubicación geográfica de la empresa. 17

Figura 3. Estructura orgánica de EPS Moquegua S.A. AÑO-2022. 22

Figura 4. Estructura tarifaria en el periodo regulatorio 2019-2022. 24

Figura 5. Organización interna del Equipo de Atención al Cliente. 28

Figura 6. Flujograma de Reclamos Comerciales Relativos a la Facturación. 32

Figura 7. Flujograma de atención de reclamos operacionales 35

Figura 8. Flujograma de duplicado de recibos. 37

Figura 9. Flujograma de Recurso de impugnación de reclamos comerciales. 43

Figura 10. Flujograma de Actas de Conciliación Anticipada. 47

Figura 11. Flujograma de Atención de Libro de Observaciones. 49

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

EPS	**:**	Empresa Prestadora de Servicios.
S.A.	**:**	Sociedad Anónima.
SUNASS	**:**	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
TRASS	**:**	Tribunal de Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios.
OTASS	**:**	Organismo Técnico de Administrativo de Servicios de Saneamiento.
RAT	**:**	Régimen de Apoyo Transitorio.
GG	**:**	Gerencia General.
GC	**:**	Gerencia Comercial.
SIINCO	**:**	Sistema Integrado de Gestión Comercial.
SIGO	**:**	Sistema Integrado de Gestión de Operaciones.
SGC	**:**	Sistema de Gestión de Calidad.
INACAL	**:**	Instituto Nacional de Calidad**.**

INTRODUCCIÓN

La Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos comerciales como el catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranza, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización" (Resolución de Gerencia General N°047-2020-GG/EPS MOQUQEGUA S.A., 2020, pág. 36).

Al desempeñarme en la Gerencia Comercial me interesé en el Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos de la empresa, por el cual; empecé a indagar acerca de los procesos comerciales, indicadores de gestión, el sistema comercial SIINCO que se utiliza, la normativa legal en el que se rige principalmente la Gestión Comercial en calidad de Técnico en Atención al Cliente y posteriormente como Especialista en Comercialización. Asimismo, investigar a través de consultas a mi jefe inmediato y compañeros de trabajo y observación directa con la finalidad de desempeñarme eficaz y eficientemente y aportar positivamente a la empresa y al usuario, puesto que, en estas áreas donde laboré tuve el contacto directo con los usuarios.

Por tanto, se concluye que la Gestión Comercial de EPS Moquegua S.A. es un macro proceso muy relevante junto a sus procesos de atención al cliente y reclamos, catastro, medición, facturación y cobranza ya que de ellos depende la sostenibilidad económica y financiera de la misma, a la vez en mejorar la calidad de servicio con enfoque de satisfacción al usuario, implementando la gestión de la calidad y sus indicadores de gestión, mejora continua de procesos comerciales.

Finalmente, el presente informe se ha estructurado por capítulos que nos permite conocer aspectos generales de la empresa prestadora de servicios, las acciones y

funciones realizadas durante la relación laboral que tuve con la EPS Moquegua S.A., los estudios realizados relacionados a la materia y especialidad y finalmente los aportes, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA /INSTITUCIÓN.

1.1.1. Ubicación.

"La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A., es una Sociedad Anónima prestadora de servicios de saneamiento, reconocida y supervisada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), organismo supervisor de empresas de saneamiento" (EPS Moquegua S.A., 2021, pág. 15).

Actualmente, la EPS Moquegua S.A. se encuentra en un Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), que es una herramienta de gestión que implementa la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y mediante el cual se establecen estrategias y metas de corto, mediano y largo plazo que conllevan al re-estructuración de la empresa, centrando las inversiones en proyectos que benefician la óptima prestación del servicio (EPS Moquegua S.A., 2019, pág. 5).

Tiene como objetivo prestar servicios de saneamiento que comprende: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A.

Tabla 1.

Principales indicadores de EPS Moquegua S.A. - Año 2019.

Indicadores	Cantidad
Población	61 460 hab.
Cobertura de agua	94 %
Cobertura de alcantarillado	85%
Continuidad promedio	23.4 Hrs./día
Presión mínima	30.3 m.c.a.
Micromedición	90%

Nota. Audiencia Pública del Proyecto de Estudio Tarifario, SUNASS en enero 2019.

1.1.2. Ubicación.

Actualmente, la EPS Moquegua S.A. tiene como su jurisdicción y área de influencia a todo el Distrito de Moquegua, brindando el servicio de Agua Potable a una población de 62 mil habitantes en el centro histórico de la ciudad y los centros poblados de San Antonio, Chen Chen, San Francisco, Los Ángeles.

- **Región:**

  Moquegua.
- **Provincia:**

  Mariscal Nieto.
- **Distrito:**

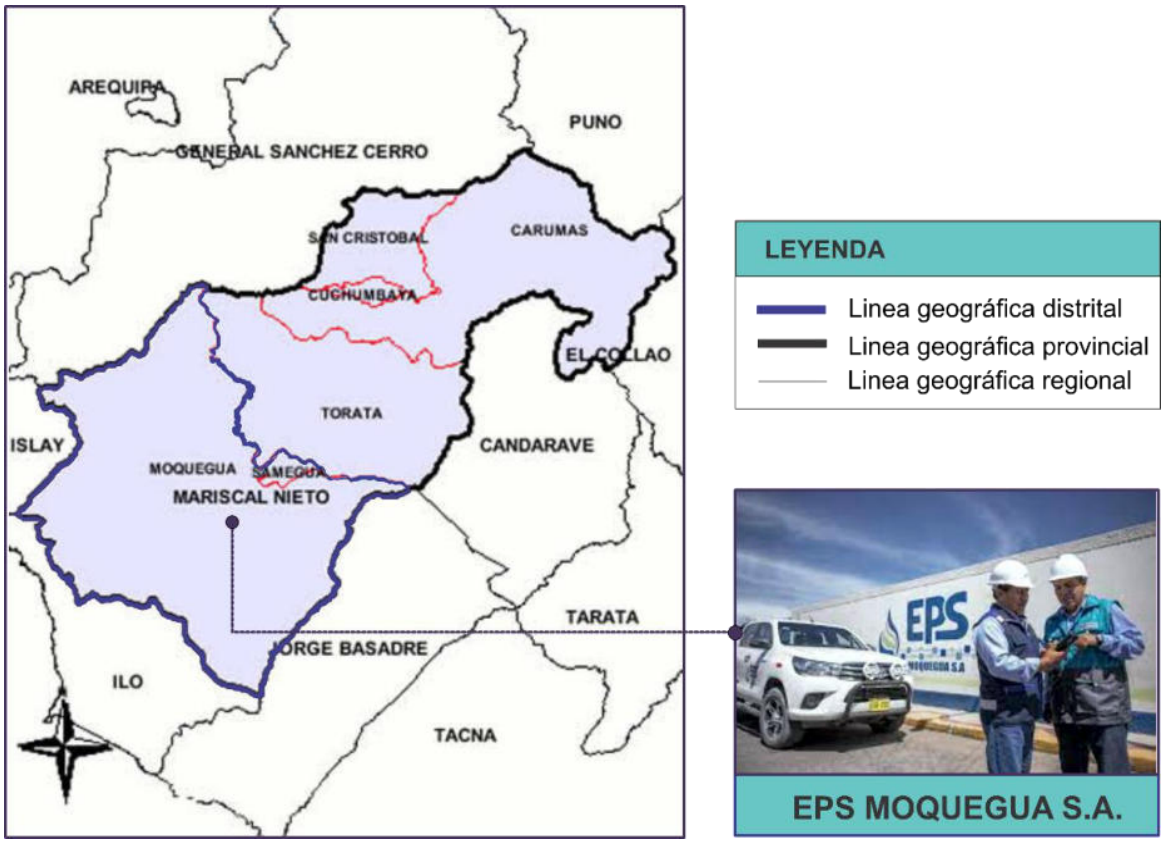
  Moquegua.
- **Centros poblados:**

  San Antonio, Chen Chen, San Francisco, Los Ángeles.

Vale precisar, los centros poblados dentro de la empresa son conocidos como sectores, para un mejor control y gestión comercial y operativa, actualmente existen 11 sectores.

Figura 1.

Mapa de la región Moquegua, provincias y distritos.



1.1.3. Accesibilidad.

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A., cuenta con tres infraestructuras administrativas, quedan ubicadas en centro poblado Cercado Moquegua, Chen Chen, R1 y R2.

Tabla 2.

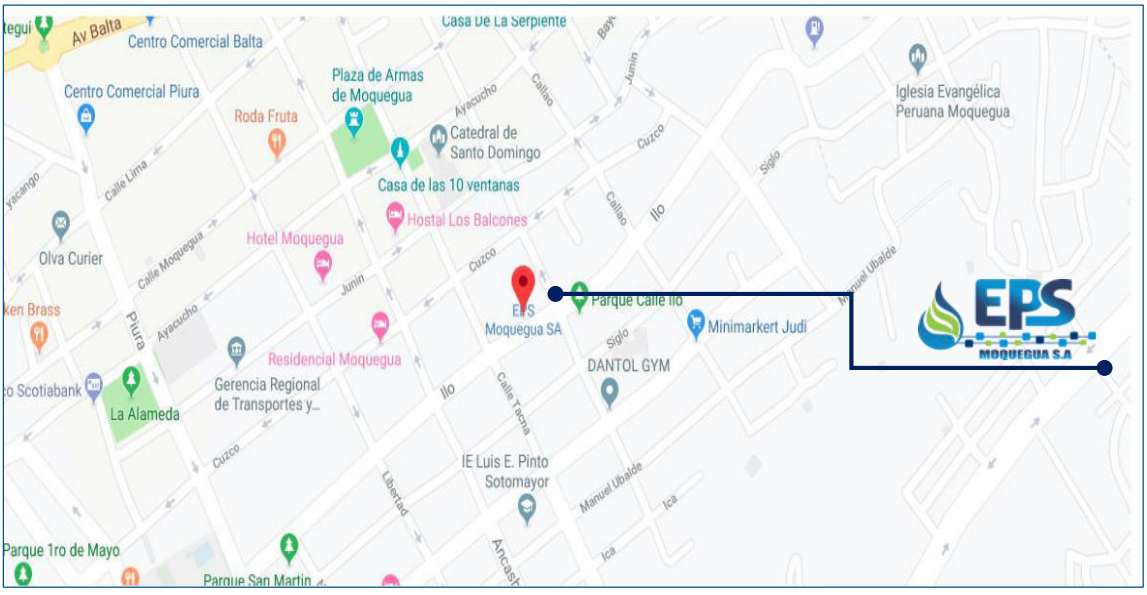
Oficinas administrativas EPS Moquegua S.A.

N°	Descripción	Capacidad de diseño		Cantidad instalada	
		U.M.	Valor	U.M.	Valor
1	Oficinas Administrativas y de Atención - Calle Ilo 653	-	-	Und.	1
2	Oficinas Administrativas - PTAP Chen Chen	-	-	Und.	1
3	Oficinas Administrativas y Almacén - R1 y R12	-	-	Und.	1

La Gerencia Comercial y sus oficinas donde me desempeñó queda ubicada en la Oficinas Administrativas y de Atención con dirección: Calle Ilo 653-Cercado.

Figura 2.

Ubicación geográfica de la empresa.



Nota. Portal Oficial Web link: https://www.epsmoquegua.com.pe/

1.1.4. Visión y misión de la empresa.

En el marco de la planificación estratégica la empresa prestadora tiene definida claramente definida su visión y misión, ya que es de mucha importancia para el logro de sus objetivos y metas. Valda, (2013), sostiene que la misión y visión son elementos esenciales para una exitosa planificación estratégica. Entonces, autor citado indica que la visión es el sueño de la empresa a largo plazo, una aspiración y una imagen del futuro deseado, en cambio la misión describe el rol que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa.

Por ello la EPS Moquegua S.A., tiene la siguiente misión y visión:

- **Visión**.[1]

  Ser la empresa de saneamiento a nivel nacional, brindando servicios de calidad a la población de la región Moquegua, en el marco de modernización de los servicios de saneamiento.

- **Misión**.[2]

  Mejorar la calidad de vida de la población moqueguana, brindando los servicios de saneamiento en forma sostenible y preservando el medio ambiente.

1.1.5. Historia.[3]

A principios del año 1990 se crearon progresivamente 15 filiales y 12 unidades operativas se servicios de saneamiento, entre ellas la de Moquegua. En ese entonces

[1] *Extraída de la página oficial de EPS Moquegua S.A. en: https://epsmoquegua.com.pe/vision-y-mision.*
[2] *Información extraída de https://epsmoquegua.com.pe/vision-y-mision.*
[3] *Información extraída Portal Web de EPS Moquegua S.A. en: https://epsmoquegua.com.pe/historia*

se transfirió a las municipalidades provinciales y distritales la titularidad de las acciones, al igual que se hizo con la unidad operativa de Moquegua.

En este marco, el entonces alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Ing. Antonio Cabello Oviedo; resolvió constituir la Empresa Municipal de Saneamiento de Moquegua ESAMO, mediante Resolución de Alcaldía N° 26-91-A/MUNIMOQ del 16 de enero de 1991, creada con personería jurídica de derecho público, de duración indefinida y con un capital social representado por 4,320 acciones, según consta en la Partida Registral N° 11000111 de la SUNARP Zona Registral XIII-Sede Tacna el 25 de febrero del año 1991, ese mismo año fue reconocida por el organismo supervisor SUNASS, en base a la Resolución Nº 046-94- PRES/VMI/SSS.

Según Resolución de Junta Empresarial N° 003-1997-JE- ESAMO del 17 de marzo del año 1997, la empresa se transformó en sociedad de responsabilidad limitada y quedó denominada Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua - EPS Moquegua S.R.L. Pasados los 9 años después (2006), se acordó mediante acta la transformación de la EPS Moquegua S.R.Ltda. a EPS Moquegua S.A., una empresa pública de derecho privado.

En el año 2014 El alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Mg. Alberto Cuayla Vilca y presidente de la Junta General de Accionistas de la EPS Moquegua S.A., mediante oficios: N° 512-2014- A/MPMN y N° 774-2014-A/MPMN; manifestaron que la empresa se encontraba en situación de insolvencia financiera y solicitaron la intervención del OTASS y la aplicación del Régimen de Apoyo Transitorio - RAT.

El Organismo Técnico de las Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, en el marco de sus atribuciones del RAT, de fecha 25 de Julio 2017

comunica la designación del Directorio y la designación del Ing. Juan de Dios Manrique Reyes como Gerente General de la EPS MOQUEGUA S.A., mediante los Oficios Nº 519 y 520-2017-OTASS/DE, respectivamente.

Según la SUNASS, la empresa está clasificada como una EPS de tamaño mediano, dado que cuenta con 22,075 conexiones de agua y 20,804 conexiones de alcantarillado. A inicios del año 2017, EPS Moquegua S.A. atiende a una población de 59,583 habitantes y cuenta con una cobertura de agua potable del 95% y una cobertura de alcantarillado del 84%.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA.

2.1. GERENCIA COMERCIAL – GC.

La Gerencia Comercial “es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos comerciales como el catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranza, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización” (Resolución de Gerencia General N°047-2020-GG/EPS MOQUQEGUA S.A., 2020, pág. 36).

Esta gerencia depende de la Gerencia General, según la línea de jerarquización. Coordina con la Gerencia de Administración y Gerencia de Operaciones. En el Grafico 3; podemos observar que está a cargo de tres (3) oficinas: Oficina de Cobranzas y Control Comercial, Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y Oficina o Equipo de Atención al Cliente.

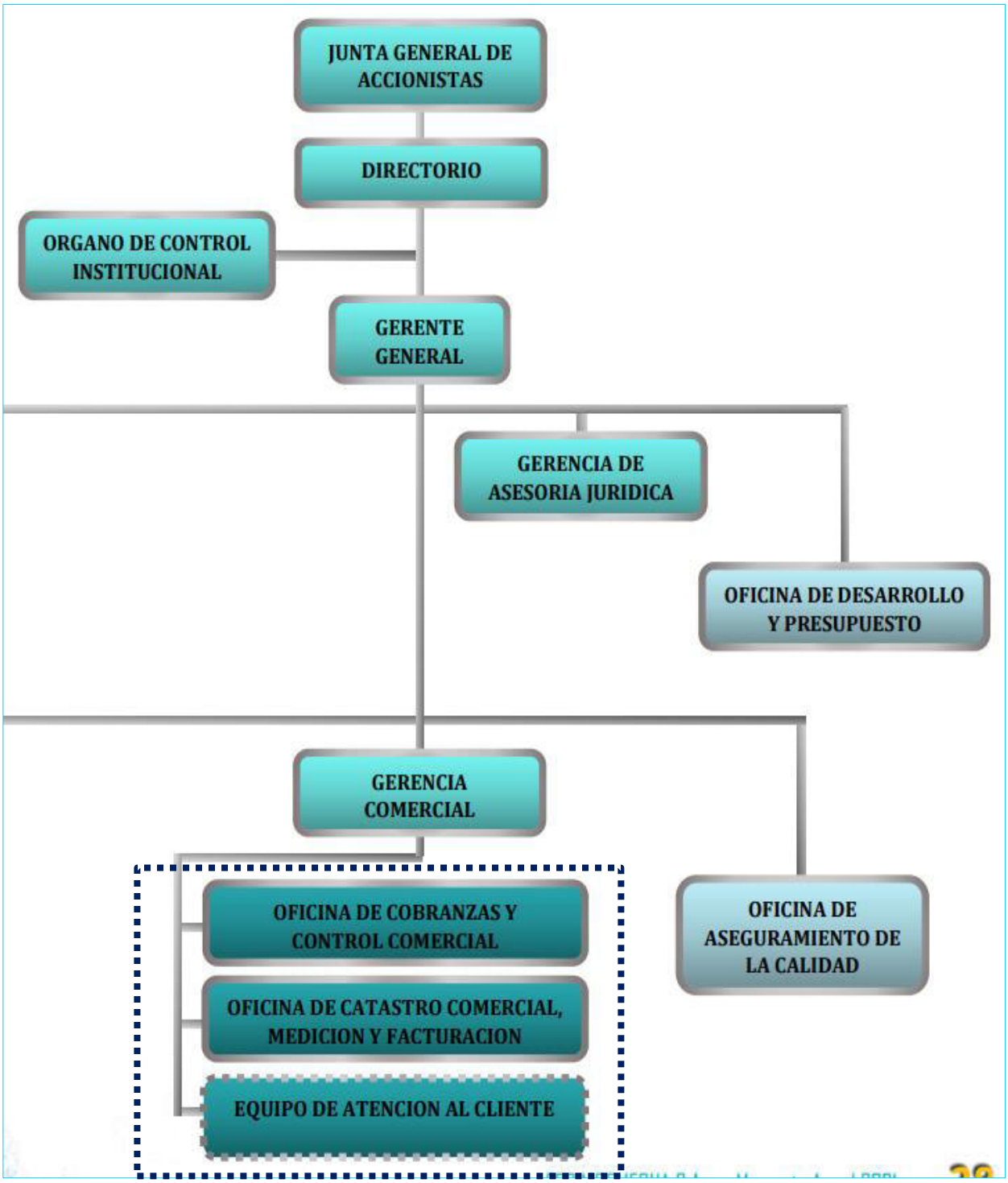
Además, que la gestión es un área fundamental en una empresa prestadora de servicios, puesto que depende de este la sostenibilidad económica y financiera para que la empresa pueda mejorar la continuidad del servicio.

2.2. ORGANIGRAMA.

En el gráfico siguiente, se muestra una parte de la organización estructural de la empresa prestadora de servicios, para tener mayor claridad de la Gerencia Comercial y sus respetivas áreas (procesos comerciales).

Figura 3.

Estructura orgánica de EPS Moquegua S.A. AÑO-2022.



Nota. Memoria Anual 2021, Agua Moquegua, EPS Moquegua S.A.

El organigrama de la empresa prestadora fue aprobado por la Resolución de Gerencia General N°047-2020-GG/EPS MOQUEGUA S.A. juntamente con el Reglamento de Organización y Funciones en enero del año 2020.

2.3. BASE LEGAL.

La normativa específica para el adecuado cumplimiento de los procesos comerciales de la gerencia, son las siguientes:

2.3.1. Reglamento de la calidad de la prestación de servicios de saneamiento.

La normativa fue probada con Resolución de Consejo Directivo RCD N°011-2007-SUNASS-CD en febrero del 2007. Comprende la regulación desde la solicitud de acceso al servicio por parte de usuario hasta el levantamiento de conexiones por el no uso del servicio, además; están establecidas cada uno de los procesos comerciales y operacionales donde detallan deberes y derechos de la empresa prestadora y el usuario, procedimientos de cada actividad y/o acción desarrollada por la empresa y el usuario.

2.3.2. Metas de gestión, estructura tarifaria de los servicios de saneamiento a cargo de EPS Moquegua S.A. para el periodo 2019-2022.

Aprobada con Resolución de Consejo Directivo RCD N°011-2007-SUNASS-CD de fecha 14 de marzo del 2019. Esta normativa básicamente las metas de gestión que debe cumplir la empresa en el periodo mencionado, el estudio tarifario, la formula tarifaria, estructura tarifaria, porcentajes que la empresa debe transferir al Fondo de Inversiones.

De lo mencionado, lo que aplica diariamente para todos los procesos comerciales, es la estructura tarifaria.

Figura 4.

Estructura tarifaria en el periodo regulatorio 2019-2022.

Clase	Categoría	Rango	Tarifa (S/./m3)		Cargo Fijo	Asignación de Consumo (m3/mes)
			Agua	Alcantar.		
Residencial	Social	0 a más	0.6075	0.2565	3.06	16
	Doméstico	0 a 8	0.6075	0.2565	3.06	16
		8 a 16	1.1040	0.4650		
		16 a más	1.6480	0.6950		
	Doméstico Subsidiado	0 a 8	0.4526	0.2565	3.06	16
		8 a 16	1.1040	0.4650		
		16 a más	1.6480	0.6950		
No Residencial	Comercial I	0 a 20	1.1040	0.4650	3.06	30
		20 a 50	1.7060	0.7180		
		50 a mas	2.1500	0.9080		
	Comercial II	0 a 50	1.7060	0.7180	3.06	30
		50 a más	2.1500	0.9080		
	Industrial	0 a 60	2.3290	0.9851	3.06	60
		60 a más	3.3590	1.4160		
	Estatal	0 a más	2.1500	0.9080	3.06	65

Nota. RCD N°011-2019-SUNASS-CD, publicada el 18.03.2019.

2.3.3. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.

Fue aprobada con Resolución de Consejo Directivo RCD N°066-2006-SUNASS-CD de fecha 28 de diciembre del 2006, y sus modificatorias, regulan los procesos de la atención de las solicitudes del usuario, procedimientos, formatos y técnicas de atención reclamos comerciales y operacionales, y servicios colaterales que brinda las empresas prestadoras.

Esta normativa es de uso exclusivo de equipo de atención al cliente y coordinador de atención al cliente., anteriormente llamado como oficina de comercialización.

2.3.4. Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

Aprobada con Decreto Supremo N°004-2019-JUS, esta normativa regula todos los actos administrativos de las entidades del Estado, sirve para la protección del interés general, garantiza los derechos e intereses de los administrados a partir de la solicitud del suministrado hasta la notificación del acto administrativo. Cabe mencionar que la EPS Moquegua S.A., aplica esta normativa ya que es una empresa privada de derecho público.

2.4. PROCESOS COMERCIALES.

Los procesos comerciales que están a cargo de la Gerencia Comercial para garantizar su cumplimiento de acuerdo a los lineamientos de la empresa, metas aprobadas por el directorio, Gerencia General y el PMO que fue aprobado por la SUNASS.

2.1.1. Catastro de clientes.

Este proceso consiste en llevar a cabo las actividades de empadronamiento, actualización dinámica catastral, ubicación de clientes factibles, potenciales y clandestinos, re-categorizaciones y rutas.

Permite, además; identificar de manera precisa, localizar a los clientes y mantener los datos suficientes y necesarios para atender los requerimientos de la Gerencia Comercial y demás gerencias, a la vez; promueve la expansión y mantenimiento del mercado de clientes buscando mejorar los servicios y la prestación de los mismos para el mayor número de usuarios (clientes factibles y potenciales).

2.1.2. Medición de consumos.

El proceso involucra el desarrollo de actividades de instalación y registro de medidores, registro de lecturas, análisis de consumo, mantenimiento preventivo, correctivo, renovación y contrastación de medidores con el apoyo del equipo operativo de la gerencia.

Lo que se busca es controlar los medidores de forma que garanticen precisión y funcionamiento permanente, así como tener un banco de medidores certificado por INACAL (Instituto Nacional de Calidad), que respalde los resultados de las contrastaciones y los mantenimientos de medidores, llevando un control del parque de medidores a través del Sistema Integrado de Gestión de Operativa (SIGO).

2.1.3. Facturación.

El proceso de facturación comprende desde la elaboración de un cronograma, para luego actualizar la data comercial del Sistema Integrado Comercial (SIINCO), efectuar un control de calidad del proceso con la finalidad de verificar la consistencia y veracidad de la información, hasta la emisión y reparto de recibos.

Asimismo, supervisa las alteraciones detectadas disponiendo las inspecciones de campo que sean necesarias.

2.1.4. Cobranzas.

Este proceso consiste en programar, ejecutar y controlar la cobranza de los servicios facturados estableciendo políticas, estrategias y métodos de cobranza, así como tomar acción sobre la cobranza morosa, judicial y de convenios o fraccionamientos.

Los pagos o cobranza de los usuarios se controlan por cada cliente y se generan luego los cortes y rehabilitaciones de aquellos usuarios faltos de pago. Adicionalmente se realiza las acciones de cobranza a los grandes usuarios (principales clientes) y otros de carácter especial.

La cobranza no solo se realiza en la oficina de caja de la empresa, sino también en los Centros Autorizados de Recaudación (CAR), los mismos que efectúa esta acción (cobrar) por encargo de la empresa. El dinero recaudado se deposita diariamente en las cuentas de la empresa, elaborándose los reportes diarios y mensuales respectivos.

2.1.5. Atención al cliente.

Este proceso permite optimizar la atención al cliente, buscando siempre mejorar la imagen institucional, manteniendo canales permanentes de comunicación con la población con la finalidad de mejorar los servicios prestados, proyectando una imagen positiva de la empresa y de sus actividades al servicio de la comunidad.

Se encargan de atender las ventas de servicios colaterales, la emisión de duplicado de recibos, efectuar las facturaciones adicionales y los fraccionamientos y refinanciamientos a los usuarios con deuda.

2.1.6. Reclamos.

Este proceso consiste en recepcionar, registrar y tramitar las solicitudes de reclamos (comerciales y operacionales), elaborando expedientes por cada caso, previamente se informa y orienta a los clientes en lo referente a las normas y disposiciones de la prestación del servicio.

Adicionalmente se efectúa el seguimiento a las solicitudes de reclamos presentadas para el cumplimiento de los plazos establecidos, coordinando con las aéreas involucradas para resolver los reclamos dentro del marco legal vigente, vía la conciliación o la emisión de la resolución debidamente motivada.

Los reclamos podrán ser sujetos de recursos de reconsideración (primera instancia) o recurso de apelación (segunda instancia) resuelta por SUNASS.

2.5. ACCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA GERENCIA COMERCIAL.

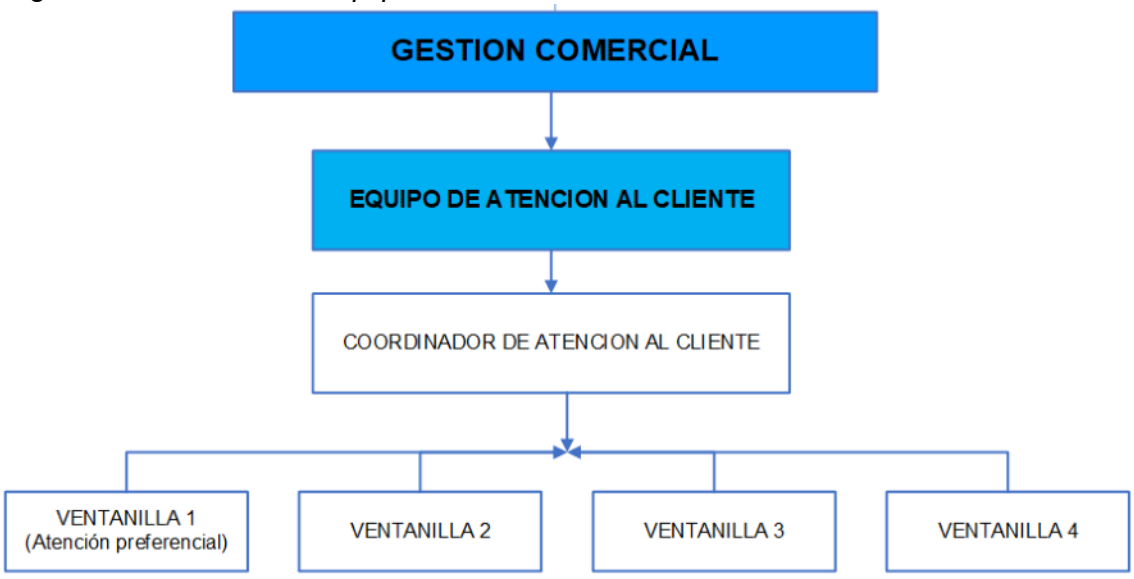
2.5.1. Proceso comercial: Atención al cliente y reclamos.

Hoy en día, denominado equipo de Atención al Cliente, es el área que tiene contacto directo con los usuarios. Por tanto, considero que esta área es el más sensible y delicada, puesto que se trata de atender al usuario de la forma más personalizada y adecuada posible.

La organización interna de este proceso de da de la siguiente manera:

Figura 5.

Organización interna del Equipo de Atención al Cliente.



Nota. Elaboración propia.

a. Atención de reclamos comerciales relativos a la facturación.

En los reclamos comerciales están comprendidos aquellos relativos a la facturación, como son los relacionados a consumo facturado, al consumo estando el servicio cortado, a la tarifa o algún otro concepto facturado con el cual el usuario no está de acuerdo. En la tabla siguiente se muestra todos los formatos que exige la SUNASS para el expediente de reclamos.

Tabla 3.

Formatos de expediente de reclamos comerciales relativos a la facturación.

Código	Nombre	Responsable
Formato 1	Formato de solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales	Oficina de "Atención al cliente"
Formato 2	Presentación del Reclamo	Oficina de "Atención al cliente"
Formato 3	Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante	Oficina de "Atención al cliente"
Formato 4	Acta de Reunión de Conciliación	Oficina de "Atención al cliente"
Formato 5	Resumen del Acta de Inspección Interna	Oficina de "Atención al cliente"
Formato 6	Resumen del Acta de Inspección Externa	Oficina de "Atención al cliente"
Formato 7	Solicitud de contrastación de medidor de agua potable	Oficina de "Atención al cliente"

Formato 8	Recurso de reconsideración.	Oficina de “Atención al cliente”
Formato 9	Recurso de apelación	Oficina de “Atención al cliente”
Formato 10	Resolución de 1ra Instancia	Oficina de “Atención al cliente”
Formato 11	Cédula de notificación	Oficina de “Atención al cliente”

Nota. www.sunass.gob.pe, procedimiento de reclamos, revisado en julio 2022.

Los reclamos son derivados al área competente según el tipo de reclamo para realizar la inspección de los servicios en campo o recopilar medios de prueba. El informe de campo es entregado a la Oficina de Atención al Cliente para informar al Cliente y proceder a la Conciliación y su procedimiento respectivo.

El reclamo inicia cuando el usuario se acerca a las ventanillas de atención al cliente para formular su reclamo comercial, es decir aquellos relativos a la facturación, como por ejemplo por consumo medido, consumo promedio, tipo de tarifa, etc. Los reclamos comerciales relativos a la facturación deberán ser presentados como máximo hasta (02) dos meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación.

Por su parte, en el artículo 21 de la normativa, la EPS tendrá como plazo máximo de 30 días hábiles para resolver el reclamo y emitir resolución en caso de no llegar a una conciliación (Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documentos de Analisis de Impacto Regulatorio, 2006).

El Área de Atención al Cliente deriva el expediente de reclamos a la Oficina involucrada, quien realiza la inspección, y medios de prueba. Luego, retorna el

expediente para la audiencia de conciliación con el usuario en base a los medios probatorios que adjunta el área involucrada.

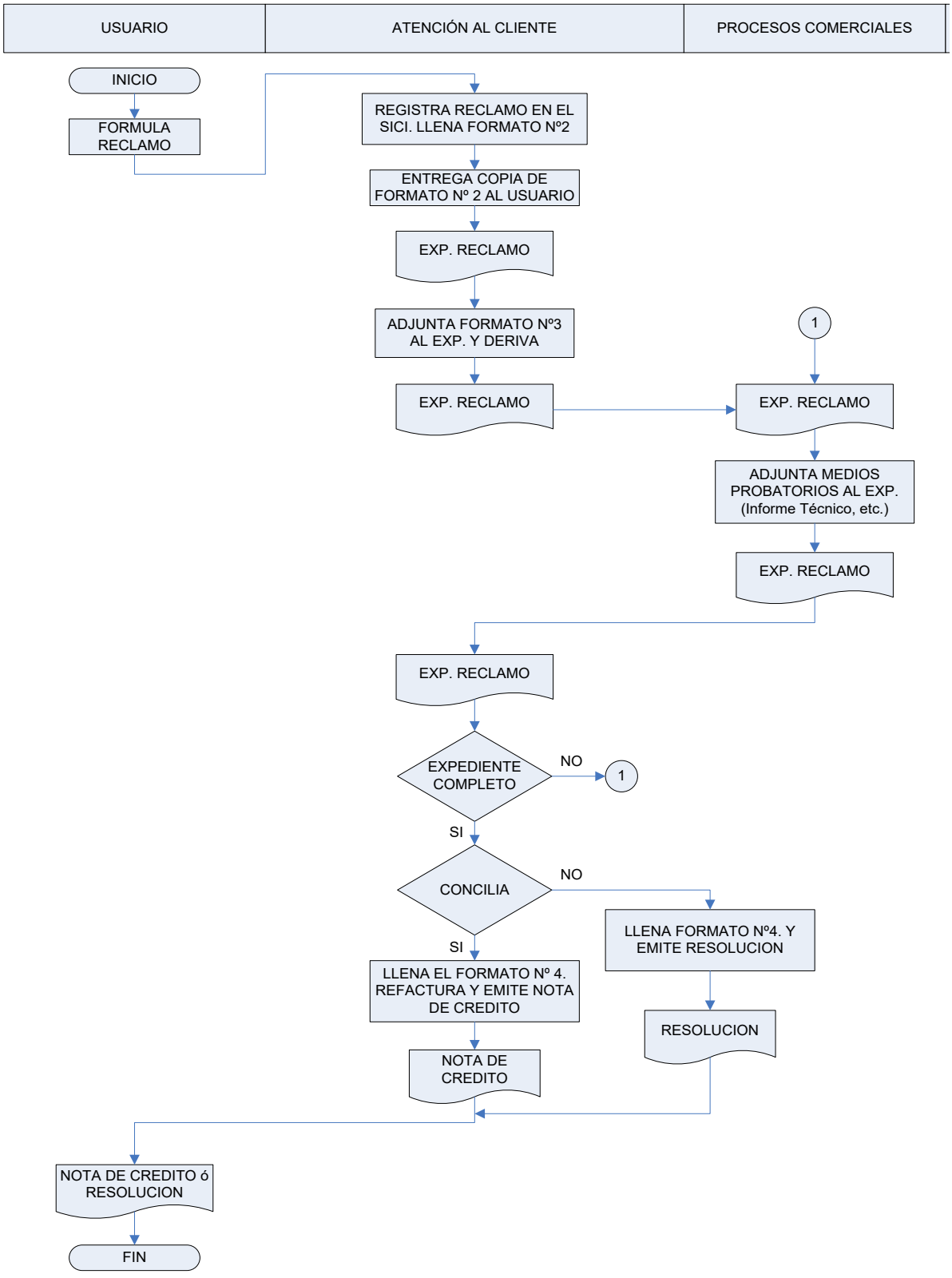
De no llegar a un acuerdo con el usuario en la etapa de conciliación, se emite una resolución de primera instancia en respuesta al reclamo en el plazo máximo de 30 días hábiles computados a partir de la fecha de presentación del reclamo.

Según el reglamento, dispone en su artículo 21 inciso 21.2 que, dentro de la Resolución debe indicarse el plazo para ser impugnada el acto administrativo. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución (Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documentos de Analisis de Impacto Regulatorio, 2006).

En caso que el usuario presente un recurso de reconsideración o de apelación, lo atiende el coordinador de Atención al Cliente, que más adelante se detalla el procedimiento.

Figura 6.

Flujograma de Reclamos Comerciales Relativos a la Facturación.



Nota. Tríptico de procedimiento de reclamo operacional – SUNASS.

b. Atención de reclamos comerciales no relativos a la facturación y operacionales.

Reclamo comercial no relativo a la facturación es el reclamo originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios (Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documentos de Analisis de Impacto Regulatorio, 2006, pag.3)

Este consiste en atender el reclamo presencial o vía telefónica que el usuario reporta, consiste en formalizar reclamo en el SIINCO y luego reportar al área competente en resolver reclamo. Por ejemplo; un usuario puede formalizar su reclamo por falta de entrega de recibos.

La presentación de estos reclamos no relativos a la facturación es de dos meses después de incumplido el plazo para la solución del reclamo.

Reclamo operacional es el reclamo originado por problemas operacionales referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS (Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documentos de Análisis de Impacto Regulatorio, 2006, pag.3)

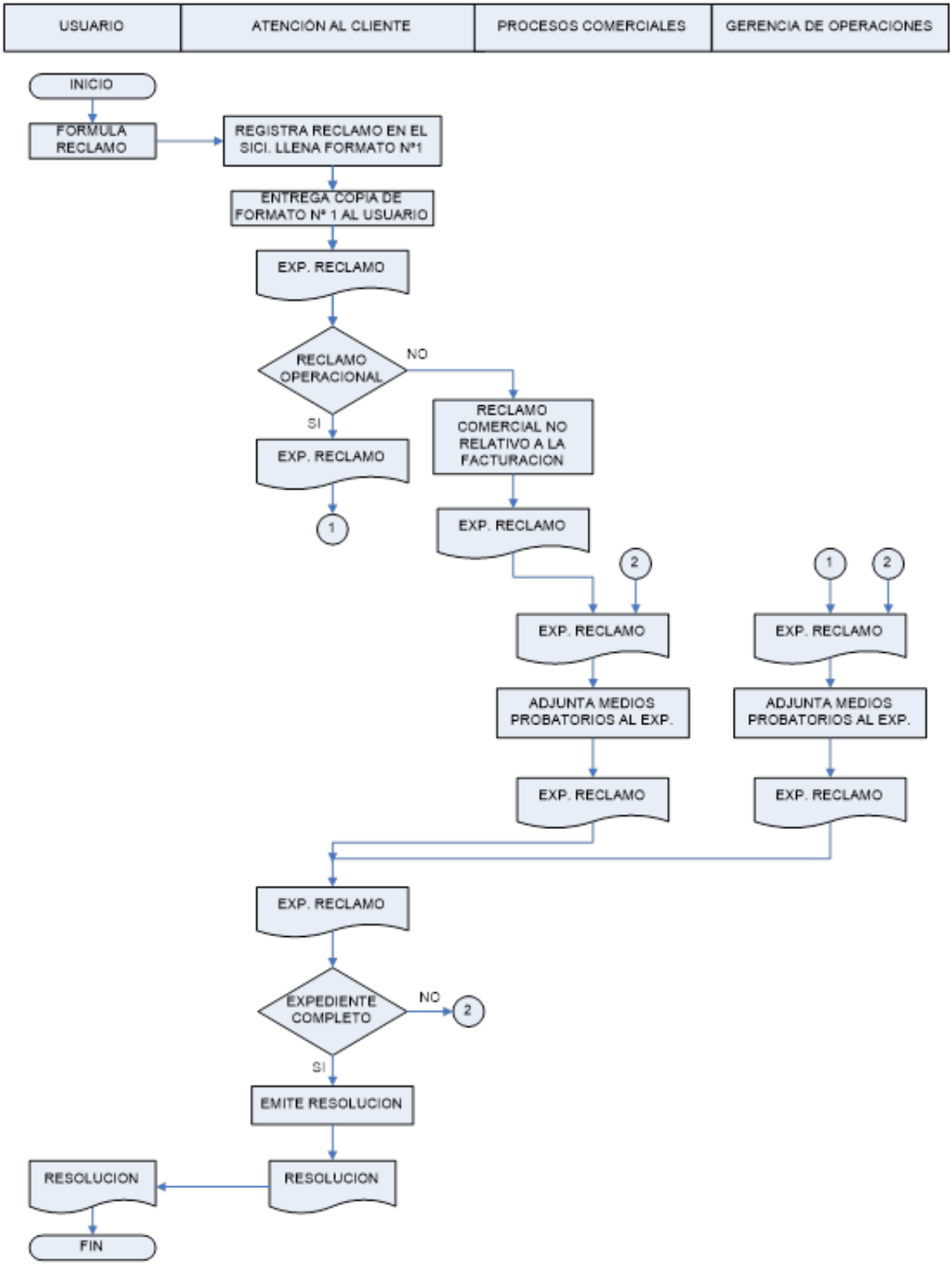
Uno de los reclamos operacionales es cuando un usuario reporta sobre una emergencia, como; rotura de tubería, filtraciones de aguas externas hacia el predio, fugas en conexión domiciliaria, atoro en conexión de alcantarillado, entre otros, de las que establece el Resolución de Consejo Directivo Nº 064-2009-SUNASS-CD (Modificatoria Artículos 4,9,11,21,22,38) de la R.C.D. Nº 066-2006-SUNASS-CD. El máximo para la presentación de estos reclamos es (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema.

Por su parte, la EPS tendrá como plazo máximo de 10 días hábiles para resolver el reclamo y emitir resolución de primera instancia. Con respecto a los reclamos operacionales se están atendiendo en 1 día en promedio.

Para que se acepte la recepción del reclamo, el usuario tiene que adjuntar copia de su DNI en caso de ser el titular, caso contrario una carta poder simple otorgada por el titular de la conexión, copia del recibo objeto del reclamo. Cabe mencionar que los reclamos presentados fuera del plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite.

Figura 7.

Flujograma de atención de reclamos operacionales.



Nota. Tríptico de procedimiento de reclamo operacional – SUNASS.

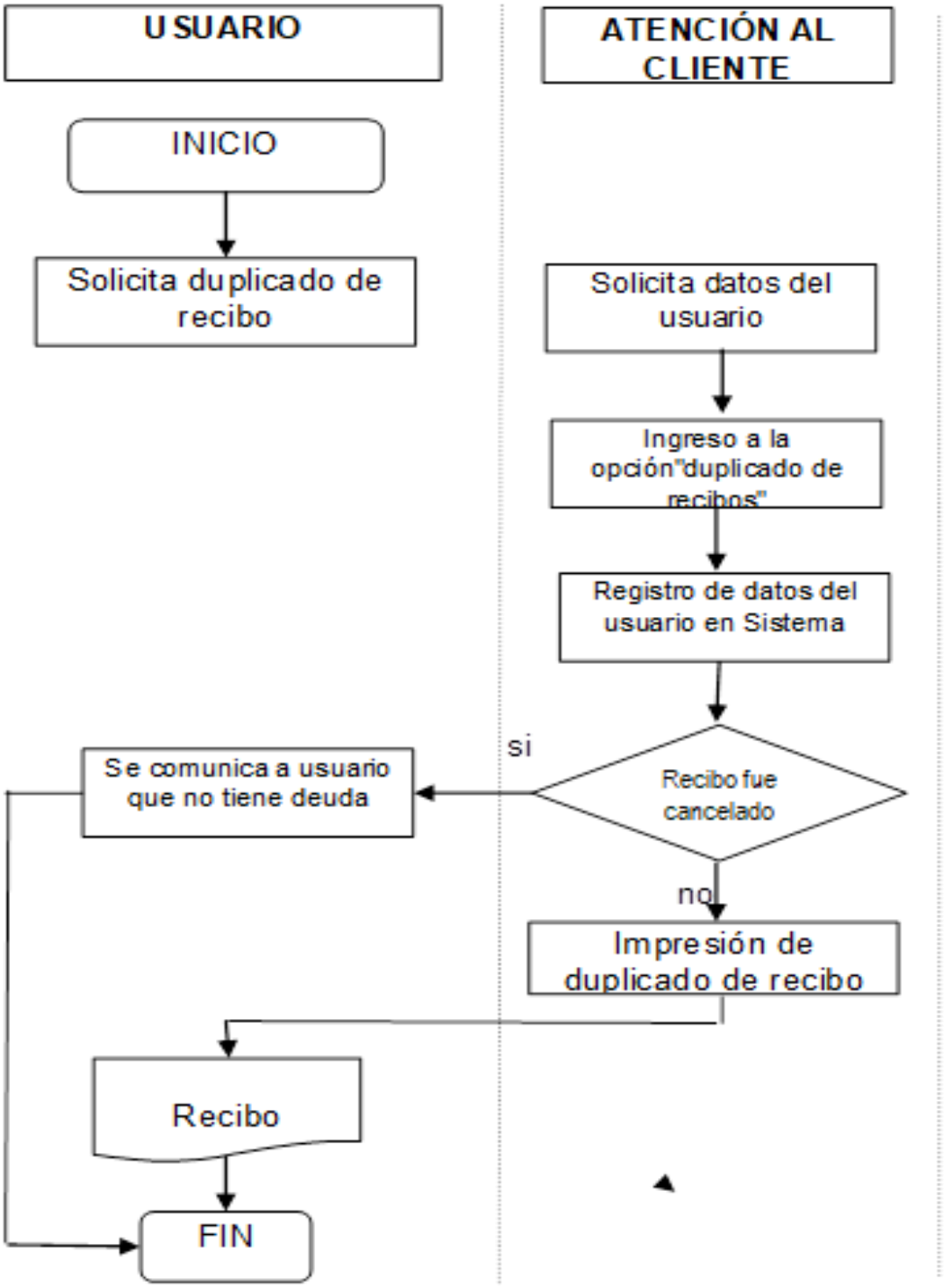
c. Duplicado de recibos.

Es cuando el usuario se apersona a las ventanillas y solicita verbalmente un duplicado de su recibo por pensiones. Para el efecto comunica sus datos: nombre y apellidos del usuario, la dirección de la conexión, o entrega un recibo anterior. Se ingresa en el módulo “Consultas” “Consultas Generales” opción “Datos Generales” del SIINCO, cualquiera de los datos mencionados anteriormente, ubicándose al cliente y verificándose la cantidad adeudada.

Verificada la deuda, se presiona la opción “duplicado” en la parte inferior de la pantalla y aparece el recibo digital; se carga con formatos de recibos la impresora y con la opción “imprimir” ubicada en la parte superior de la pantalla se procede a realizar la impresión del recibo y se entrega al usuario.

Figura 8.

Flujograma de duplicado de recibos.



Otras actividades servicios colaterales que se ha realizado, en el Área de Atención al Cliente, son:

d. Venta de colaterales.

La solicitud de venta del colateral, sucede cuando el usuario se acerca a ventanilla y se acerca de solicitar servicios como:

- Ventas de conexiones de agua y alcantarillado.
- Cortes de servicio.
- Reapertura de servicios.
- Reubicación de caja de agua y/o desagüe.
- Tancadas de agua.
- Factibilidad de servicios (para sub divisiones de lotes, quintas y predios).
- Factibilidades de servicio para nuevas habilitaciones urbanas.
- Revisión y aprobación de proyectos de nuevas habilitaciones urbanas.
- Recupero por servicios.
- Venta de materiales para conexiones domiciliarias.
- Solicitud de contrataciones de medidor.
- Solicitud de inspecciones internas y externas.
- Solicitud por cambio de nombre y dirección.

Todos los mencionados servicios están registrados en una tabla de servicios en el SIINCO con sus respectivos precios sin incluir IGV. Y que también no tienen costo. La venta de colaterales se realiza en el SIINCO, a través de una Nota de Crédito y en algunos casos se pide algunos requisitos que tiene que cumplir el usuario.

e. Amortizaciones.

También conocido como fraccionamientos o refinanciamiento. Es cuando es usuario solicita fraccionar su deuda facturada de tres (03) meses a más, es factible siempre en cuando el usuario haya abonado el 50% como mínimo de su deuda total y el restante puede ser abonado en dos (02) partes en el mismo mes juntamente con su recibo del mes siguiente.

Una vez aceptada la amortización se procede a elaborar en SIINCO la solicitud generando de prepago para amortización. Finalmente, una vez generada la solicitud y cancelado el recibo prepago por ambas partes, se procede a firmar y entregar el convenio de amortización.

En caso de incumplimiento de pago se procede a cortar el servicio de manera inmediata con previa notificación.

f. Facturación adicional.

Esta solicitud es cuando las conexiones que han sido cortadas por dos (02) meses de deuda o más, se emite una siguiente facturación en la que se incluye el cargo por corte/reapertura, es en caso este último recibo no es cancelado, entonces el área de facturación procede a cargar en la siguiente facturación y esta deuda empezara a genera intereses a partir de la fecha de vencimiento del último recibo.

2.5.2. Área comercialización.

Es el responsable del control, y cumplimientos de cada procedimiento de servicios, solicitudes, reclamos y atenciones del equipo de Atención al Cliente. Asimismo, este se encarga de verificar y mejorar los indicadores de gestión que permiten medir los resultados de la gestión de atención al cliente y reclamos.

a. Control y supervisión de reclamos relativos a la facturación a SUNASS y emisión de resolución de primera instancia.

Para explicar de manera clara esta actividad, se explica cada etapa del reclamo comercial relativos a la facturación iniciando de la formalización del reclamo hasta la segunda y última instancia de resolución de reclamos, con sus respectivos formatos que exige la entidad supervisora SUNASS.

- **Distribuido**, (Formato N°02 presentación de reclamo), cuando se ingresa el reclamo al SIINCO y/o está en programación para inspección.
- **Atendido**, cuando el reclamo ya está respondido en el SIINCO, según medios probatorios, sea, inspecciones, fotografías y otros documentos pertinentes.
- **Con reunión de conciliación**, (Formato N°04 Reunión de conciliación) cuando lo tiene atención al cliente, quien tiene programado en el sistema la reunión para conciliar con el usuario reclamante.
- **Con resolución de 1ra instancia**, (Formato N°7), cuando el reclamo ya tiene emitida la resolución como pronunciamiento de la EPS y/o esta para notificar o ya está con el Formato N°10 Cedula de Notificación en el SIINCO y en físico.
- **Reconsideración**, (Formato N°8 Reconsideración), cuando el usuario no estando de acuerdo con el resultado de la Resolución de 1ra Instancia, impugna el reclamo con alguna prueba diferente.
- **Resolución de reconsideración**, es la etapa o estado del reclamo que tiene emitida la resolución y notificada dentro del plazo determinado como lo regula la normativa.

- **Apelación**, (Formato N°09 Apelación), cuando el usuario reclamante impugna la resolución de Reconsideración o directamente La Resolución de 1ra Instancia después de ser notificada.

- **Resolución de apelación**, es la última etapa del reclamo quien lo resuelve es la SUNAS/TRASS como ultima y segunda instancia de reclamos comerciales relativos a la facturación.

Como especialista de comercialización, debe revisar que el expediente de reclamo consignar todos los medios de prueba que la norma indica para la emisión de resolución de primera instancia según tipo de reclamo (consumo medido, asignación de consumo, tipo de tarifa, conceptos emitidos, entre otros), de no llegar de acuerdo en la etapa de conciliación.

El plazo máximo para resolver recamo es de 30 días hábiles computados de la siguiente fecha de presentación de reclamo. Dentro de la resolución debe indicarse el plazo máximo para presentar recursos impugnatorios. Asimismo, se notifica al usuario la Resolución emitida dentro de los 5 días hábiles después de la expedida resolución (Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documentos de Analisis de Impacto Regulatorio, 2006, pag.3).

b. Recurso de impugnación de reclamos comerciales.

El usuario no estando conforme con el acto administrativo; resolución de 1ra. Instancia tiene el derecho de impugnar el resultado del reclamo. Una vez notificada la Resolución, el usuario tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para presentar un recurso de reconsideración argumentando con una nueva prueba.

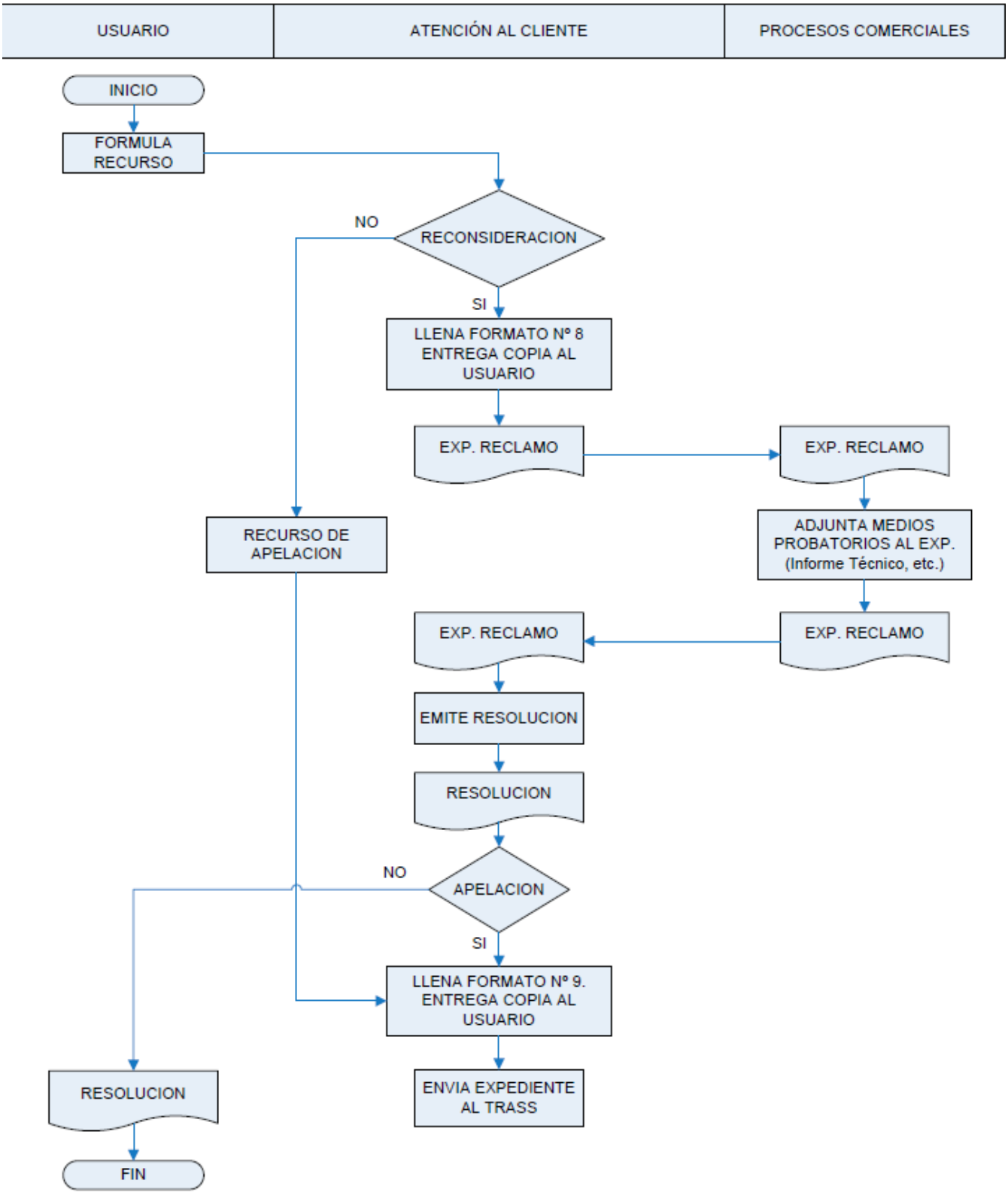
Por su parte, en el Artículo 22, estipula:

Que, en el caso de un recurso de apelación contra una resolución de primera instancia, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho, el encargado de atención al cliente debe llenar el formato Nº 9 establecido por SUNASS (Formato 9 “Recurso de Apelación”) y entregar copia al usuario. El plazo máximo para elevar el expediente de apelación a SUNASS TRASS es dentro de los 5 días hábiles. Posteriormente, la SUNASS emite Resolución de segunda instancia dentro de los 30 días hábiles siguientes de recibido el expediente, asimismo la notificación se realiza dentro de los 5 días hábiles posteriores de expedida la resolución a ambas partes, es decir; empresa y usuario (SUN ASS, 2009, Pag. 2).

Una vez, recibida el recurso de reconsideración, se deriva el expediente de reclamo al Área competente de acuerdo a la tipología de reclamos para que puedan adjuntar medios de prueba adicionales para emitir Resolución de Reconsideración dentro del plazo establecido.

Figura 9.

Flujograma de Recurso de impugnación de reclamos comerciales.



c. Conciliaciones anticipadas.

La conciliación es la reunión en la cual se ofrecen alternativas de solución al usuario con la finalidad de dar solución total o parcial al problema que originó el reclamo.

El objetivo de este procedimiento es para resolver reclamos formalizados relativos a la facturación, es decir; con tarifa aplicada u otros conceptos facturados.

El procedimiento conciliatorio deberá regirse a los principios y lineamientos establecidos de transparencia, celeridad, simplicidad administrativa, buena fe, economía procesal y razonabilidad, de tal forma que se eviten gastos financieros, que ocasiona la formalización de un reclamo y el desarrollo del procedimiento de su atención (SUNASS, 2006, Pág. 13)

Cabe mencionar que la conciliación anticipada se puede aplicar a partir de la etapa de investigación (medios de prueba), hasta en la etapa de Apelación y/o reconsideración del reclamo con la finalidad de resolver el reclamo antes de ser emitida y enviada a la segunda instancia (SUNASS).

Se aplicará acta de conciliación siempre en cuando ocurra los siguientes casos:

Tabla 4.

Criterios para conciliación anticipada de reclamos comerciales.[4]

Resultados	Propuesta al reclamo	Lineamientos
Medidor "operativo" consumo efectivamente realizado por el usuario.	(Infundado)	No se refactura.
Medidor inoperativo, "sobreregistra"	(Fundado)	Se refactura.
Medidor inoperativo, "subregistra"	(Fundado)	Se refactura.
Fuga visible (en servicios del domicilio: inodoros, duchas, lavaderos, etc.)	(Infundado comerciales)	No se refactura.
	(Fundado domésticos)	Se refactura.
Fuga no visible (a tierra) en la red interna del domicilio.	(Fundado)	Se refactura.
Fuga en la caja del medidor	(Fundado)	Se refactura
Medidor paralizado	(Fundado)	Se refactura
Medidor robado o sustraído (con anotación de lectura).	(Infundado)	No se refactura.
Medidor robado o sustraído (sin anotación de lectura).	(Fundado)	Se refactura.
En caso que en la tarjeta de lecturas sea correlativa y que por algún mes se eleve extremadamente.	(Fundado en domestico)	Se refactura.
En casos excepcionales con la autorización del jefe inmediato, gerencia comercial y/o gerencia general.	(Fundado en doméstico y/ comercial)	Se refactura.

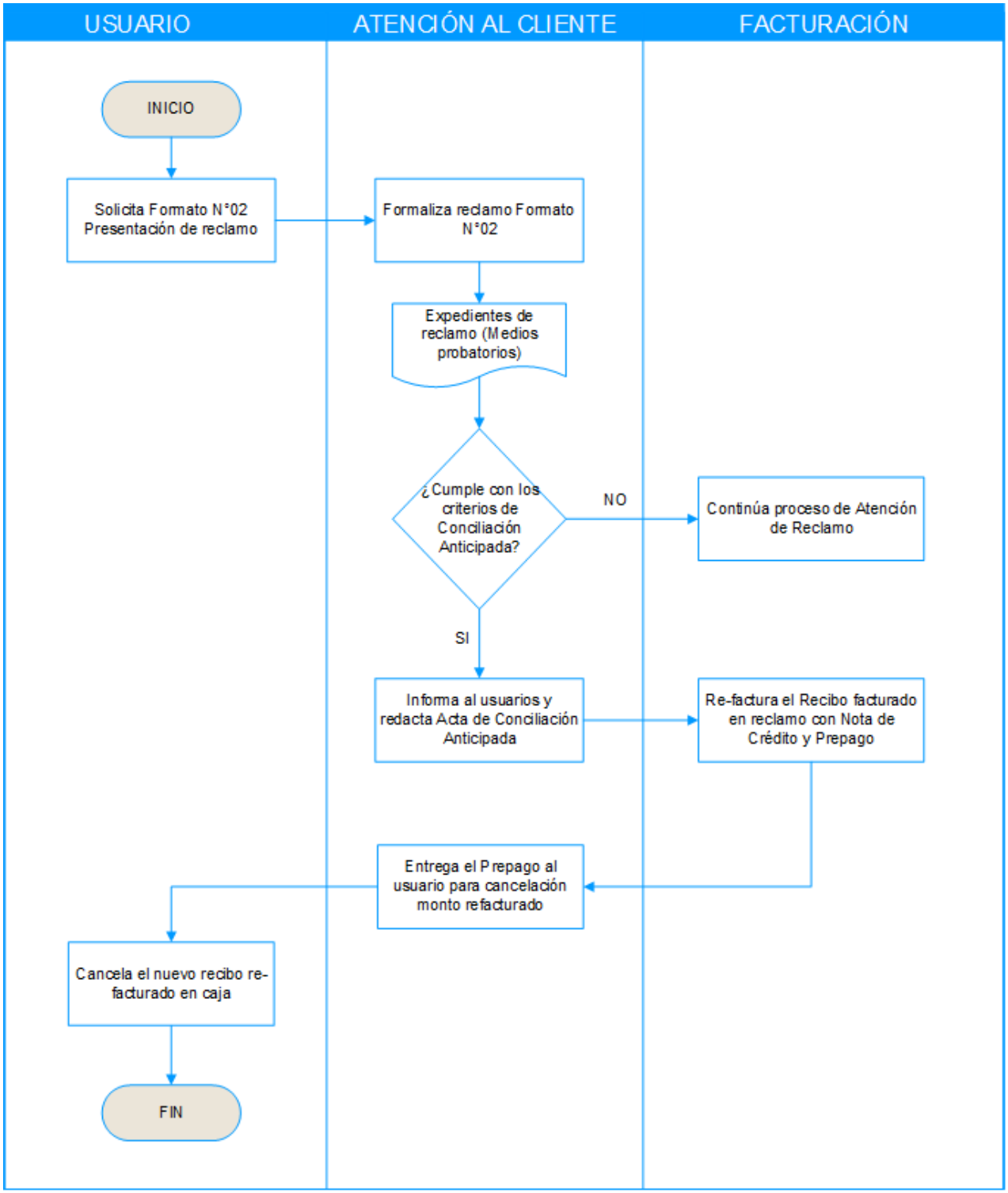
[4] *Instructivo interno aprobado por la Gerencia Comercial, con la finalidad de reducir densidad se reclamos.*

Estos criterios se aplican siempre y cuando el reclamo sea por un consumo elevado, es decir; al doble del promedio de consumo. A la vez cuando el reclamo está dentro del plazo con el Visto Bueno de Especialista de Comercialización, Jefa de la Oficina de Comercialización y Gerente Comercial.

El procedimiento del Acta de conciliación se realiza de la siguiente forma:

Figura 10.

Flujograma de Actas de Conciliación Anticipada.



Nota. Elaboración propia.

d. Atención de libro de observaciones.

- **Sobre el trato al cliente**:

La EPS deberá mediante el coordinador de comercialización tiene la obligación de brindar al usuario y posibles clientes un trato razonable, educado y satisfactorio. Asimismo, deberá recibir y atender sus solicitudes de trámite o información, no pudiendo negarse a la recepción de éstas, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar al usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para subsanarlas, salvo plazo distinto en la normativa correspondiente (SUNASS, 2018, Pág. 7).

- **Observaciones**:

Es la disconformidad o insatisfacción del usuario o posible cliente con el trato brindado por la EPS, diferente al reclamo o queja contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (SUNASS, 2006, pág. 69).

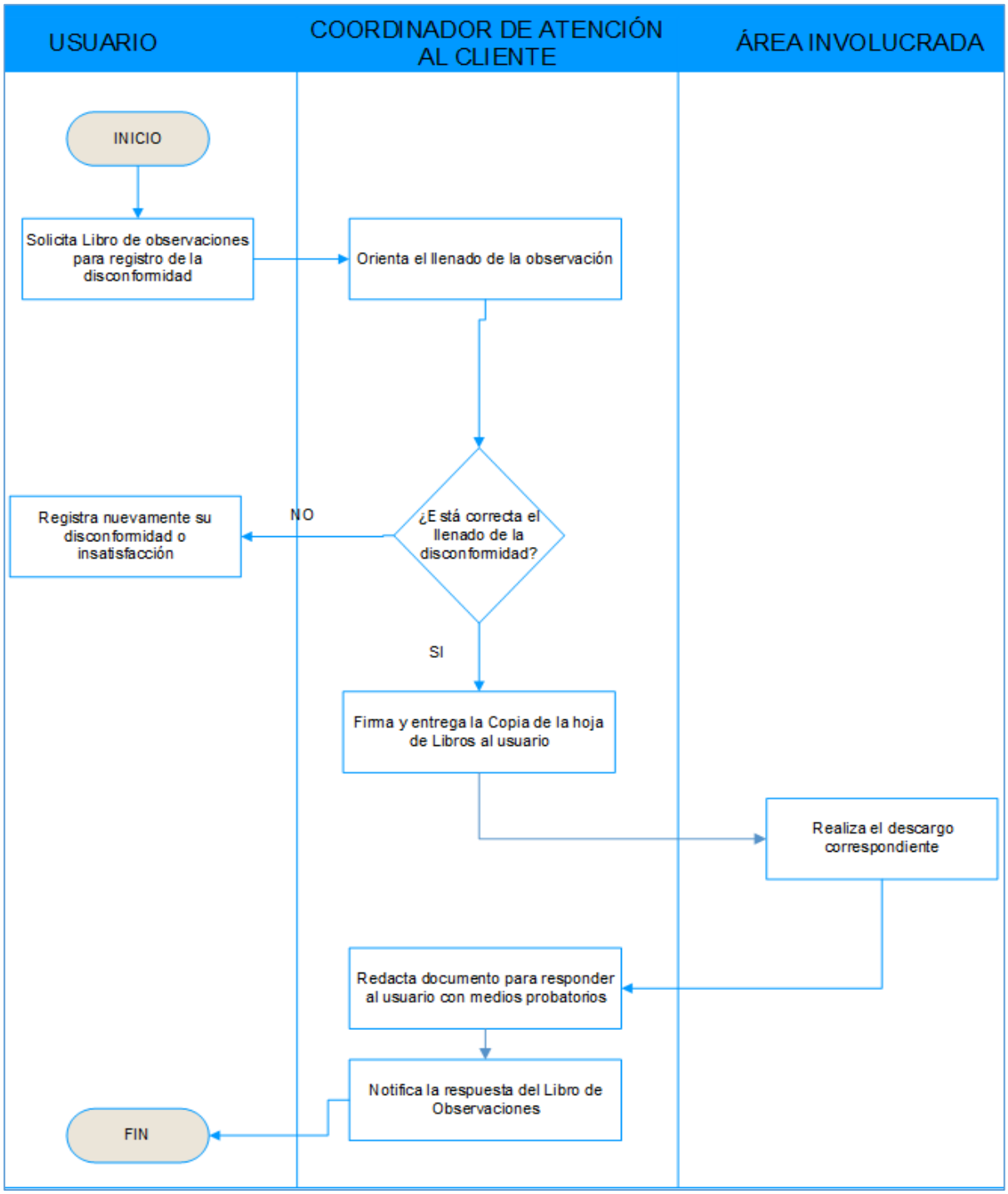
Inicia el procedimiento cuando el usuario no está conforme con el tarto que recibe por los módulos de atención al cliente, por tanto; solicita el usuario el Libro de observaciones para anotar sus observaciones.

Luego de la anotación de la observación el Coordinador de Comercialización es el responsable de verificar diariamente al Libro de Observaciones,

procediendo a dar trámite, derivación al observado y seguimiento. Lo cual consiste en dar respuesta dentro del plazo establecido al usuario mediante la Gerencia Comercial.

Figura 11.

Flujograma de Atención de Libro de Observaciones.



Nota. Elaboración propia.

Otras actividades realizadas durante el periodo de mi contratación como Especialista en Comercialización hoy en día, llamado Coordinador de Atención al Cliente, son las siguientes

e. Reporte mensual de indicadores de gestión de la calidad y metas PMO.

Consiste en reportar mensualmente los indicadores de reclamos de atención al cliente y reclamos como: la densidad de reclamos por tipo de reclamo, reclamos resueltos dentro de los plazos establecidos, fugas en conexiones domiciliarias, tiempo de atención en ventanilla con el objetivo de cumplir la meta establecida en Plan Operativo Institucional (EPS Moquegua S.A.,2021, pág. 10).

f. Gestión administrativa del equipo de atención al cliente.

Asimismo, esta área se encarga de gestionar recursos materiales y humanos para proveer al equipo de atención al cliente con la finalidad de atender de manera oportuna al usuario.

CAPITULO III

ANTECEDENTES

3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Como primer antecedente con respecto a la calidad de atención al cliente en el entorno comercial, (Tinitana, Gallardo, Mora, & Cueva, 2019) en su investigación “La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico. Loja - Ecuador” de la Revista Científica Las Ciencias, en el cual tuvo como propósito de buscar y analizar la relación entre la gestión comercial con la calidad de servicios de atención al cliente en la empresa farmacéutica de la ciudad de Loja en Ecuador. Aplicándose los cuestionarios por variable se tuvo como resultados relacionados a la calidad de servicio se tiene como promedios cercanos a los 3 puntos dejan en evidencia generalmente que los clientes tienen una percepción favorable de los elementos tangibles de la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía del servicio. Y en cuanto a la gestión de las condiciones generales del entorno y la calidad del servicio de atención al cliente, los que califican como buena o muy buena a la calidad del servicio, son también los que consideran que las condiciones del entorno son buenas o muy buenas, de acuerdo a la opinión del 57.4% y 68.8%, respectivamente. En consecuencia, a la conclusión que se llega es que la prueba indica que las condiciones generales del entorno se relacionan de manera significativa (Sig.<0.05) con la calidad del servicio que brinda el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja, La gestión de las condiciones generales del entorno se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención al cliente en el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja, desde la perspectiva de los trabajadores. Lo que deja en evidencia que la gestión de las condiciones específicas del entorno se relaciona significativamente

con la calidad del servicio de atención al cliente en el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja – Ecuador, año 2016, desde la perspectiva de los trabajadores.

Asimismo, (Vargas & Sanchez, 2018) en su trabajo de investigación denominada: “Mejora de la gestión de clientes en Colinagro con respecto a la estrategia CRM” de la Universidad de La Sabana de Colombia en el que tuvo como objetivo de diagnosticar la situación actual de Colinagro en relación a la gestión de clientes, para que luego pueda desarrollar una estructura de servicio enfocada a las necesidades y naturaleza de sus clientes aplicando la metodología CRM como herramienta tecnológica y como estrategia de negocio. Para ello, el autor redefinió el mapa de procesos, integrando las áreas de gestión comercial y logística, esto, con el fin de optimizar los procesos en los que se ve involucrado directamente el cliente, adaptando los indicadores de gestión para controlar, evaluar y retroalimentar distintos procesos comerciales de la empresa. Una vez diagnosticada la empresa y aplicada la herramienta CRM s visualizar la gestión de servicio en Colinagro como un todo, que involucra la mayoría de áreas de la compañía. También observamos las diferentes conexiones que se efectúan entre los procesos de la organización, para poder dar generar resultados a los clientes. Y la metodología CRM como una metodología para la gestión de clientes funciona como una herramienta de información, y como estrategia para desarrollar y potencializar las relaciones entre la empresa y sus clientes.

(Lecaros, 2014) en su tesis denominado: “Gestión comercial en la industria química de derivados de yodo” de la Universidad de Chile tuvo como objetivo principal de proponer un rediseño a la gestión comercial en una industria química, con un enfoque de proyectar las ventas realizadas por el área comercial; para ello el autor rediseña procesos de negocios relacionados a la gestión comercial, haciendo uso a la

vez, la tecnología de la información como apoyo estratégico. Luego de aplicar diferentes estrategias como FODA, cinco fuerzas de Porter, retorno de inversión, justificación económica, entre otros. Llegan a la conclusión de que una buena gestión comercial enfocada en procesos se hace cargo de las variables de ventas y entorno, la que flexibiliza sus planificaciones, calidad de atención al cliente y objetivos económicos de la compañía. Posteriormente, estos procesos estratégicos se incorporan en la empresa con soporte de la tecnología. A través de una gestión del cambio para que la organización no se estrese en el proceso de adopción de las nuevas metodologías de operación y acepte positivamente el cambio.

De la misma forma, (Erraez & Villavicencio, 2016) en su trabajo de investigación "Modelo de estrategias de calidad de servicio al cliente y su influencia comercial en la empresa Hightelecom Cia Ltda." de la Universidad Técnica Particular Católica de Loja, a raíz de las necesidades que tiene la empresa realiza investigación con la finalidad de buscar alternativas de solución a los problemas que presenta la empresa dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones. Esta investigación tiene como objetivo de optimizar la calidad de atención al cliente diagnosticando es sistema de atención, evaluando las áreas de servicio, analizando la satisfacción del cliente. Después de aplicar entrevista y cuestionarios, se llega a la conclusión de mejorar la gestión empresarial, proporcionando a los clientes servicios de calidad que satisfaga sus necesidades para obtener mayor ventaja competitiva en el mercado. Las áreas de facturación y cobranzas, servicio de soporte técnico y venta conlleva a identificar necesidades de mejoramiento que se evidencia en la sobrecarga de funciones de personal.

Finalmente, (Lopez & Oviedo, 2020) en su trabajo de investigación titulado: "Elaboración de un conjunto de indicadores de gestión de servicio al cliente para los

procesos en la comercialización de servicios Filial Colombia de Fidelity Marketing" de la Revista Proyecto Líder Javeriana, tuvo como propósito de determinar los indicadores de gestión que se requieren para analizar los procesos actuales de atención al cliente y la manera de reflejar en la satisfacción y percepción de la calidad de servicio de la empresa Fidelity Marketing. Aplicada la encuesta, los autores llegan a las siguientes conclusiones existe una cantidad significativa de clientes insatisfechos por las falencias en la parte final de los procesos de compra (logística) en relación con los tiempos de entrega, existe deficiencia para la resolución de inconformidades. Falta nuevas canales de comunicación con los usuarios obstaculiza y dificulta la satisfacción y el conocimiento de las necesidades del usuario.

Por lo que los autores recomiendan implementar indicadores de servicio al cliente que generaría mejor medición y cuantificación de los resultados en los procesos internos. De medir y supervisar continuamente el control de la calidad del servicio.

3.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

(Rivas, 2019) en su investigación realizado denominado: "Estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos de usuarios del servicio de agua potable, Moquegua, periodo 209" de la Universidad Nacional Agraria La Molina, en el cual tuvo como objetivo determinar las estrategias de administración en la mejora de gestión de reclamos del usuario del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua. Los resultados que obtuvo de la encuesta aplicada y fuente documental de la EPS Moquegua S.A. donde indica que la estrategia para la mejora de gestión de reclamos comerciales son el equipamiento e infraestructura, capacitación e incentivos y estudio de la percepción de los usuarios sobre el servicio de saneamiento y reclamos. Y se llega a la conclusión: estrategias de administración inciden en la mejora de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2019 y son: La estrategia de

equipamiento e infraestructura, estrategia de capacitación y estrategia del estudio de percepción, ya que los resultados fueron significativos al nivel de 0.05 ($p < 0.05$).

De la misma forma, (Orellano, 2018) en su trabajo de investigación: “Calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018” de la Universidad César Vallejo, se planteó como propósito determinar la relación entre la calidad del calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. Cuyo resultado general que llega es que si existe una relación significativa del 0.05. en tal sentido, el autor llega a la conclusión de que, si existe una relación significativa entre la calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación, así mismo; la relación que existe entre ambas variables es inversa con un nivel negativo medio, lo cual permite determinar que, a mayores niveles de calidad del servicio de agua potable, se muestran menores niveles de resolución de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. Cabe mencionar, que no existe una relación significativa entre la calidad del servicio de agua potable y los reclamos por faltas de agua, que existe una relación significativa inversa entre la calidad del servicio de agua potable y los reclamos por altos consumos, existe una relación significativa inversa entre la calidad del servicio de agua potable y los reclamos por facturación indebida, existe una relación significativa inversa entre la calidad del servicio de agua potable y los reclamos por cambios de tarifa y finalmente se confirma que existe una relación significativa inversa entre la calidad del servicio de agua potable y los recursos impugnatorios.

Como tercer antecedente nacional de (Osorio & Osorio, 2021) cuyo trabajo de investigación es denominado: “Gestión de la información en el proceso comercial de

una empresa vitivinícola" de la Universidad Autónoma de Ica, cuyo objetivo fué explorar la buena administración comercial para las organizaciones vitivinícolas, empezando desde la descripción de la compañía, exploración del uso de la tecnología en los procesos comerciales, evaluación de las necesidades en su funcionamiento de información, reconociendo carencias. Finalmente, a partir del desarrollo del trabajo de investigación citado se llega a la conclusión el sistema informático propuesto durante el desarrollo del proyecto, el sistema LOGISFOT brindó una serie de beneficios en los diferentes ámbitos del proceso de negocio los cuales la empresa necesitaba fortalecer como medida de competitividad ante las demás empresas del mismo rubro, también como brindar mejores servicios hacia el cliente, agilizar el proceso de negocio y brindar información automática a los usuarios para la toma de decisiones dentro de la empresa. Por ende, podemos afirmar que el proyecto fue desarrollado de manera adecuada y satisfactoria tanto por el equipo de trabajo como los interesados del desarrollo del proyecto.

Con respecto al procesos comerciales de una empresa, (Figueroa, 2021) en su investigación denominada: "Implementación del sistema SIGAT para la mejora de gestión del proceso del Área Comercial en la empresa Grupo Alvicom Trading S.R.L., Cajamarca - 2021" de la Universidad Privada del Norte donde se planteó como propósito de qué manera se podía mejorar la gestión del proceso comercial en al área comercial de la empresa en mención implementando el sistema SIGAT. Como resultado de la investigación en función a los dos tipos de procesos llevados a cabo por la empresa. En un primer momento en donde la organización utilizó un sistema manual analógico denominado tradicional, en formato Excel, para llevar a cabo todos sus procesos económicos financieros y luego un siguiente momento el uso del SIGAT, automatizado que ha permitido optimizar las actividades empresariales. Lo que llega a

la conclusión de que el SIGAT implementado ha logrado optimizar los procesos a comparación de Excel, lo que conlleva a que el uso de la tecnología y sistemas brindan beneficios, mejora de los tiempos de cada uno de los procesos de gestión comercial de la empresa. Además; El informe permitió contrastar experiencia profesional con la formación profesional, y conllevó a una consolidación de competencias duras y blandas en la autora de la investigación.

Finalmente, (Cueva & Bolaños, 2017) en su tesis denominado: “Modelo estratégico y su influencia en la gestión comercial en la empresa Lauri S.A.C., ciudad de Trujillo del año 2017” de la Universidad Privada del Norte, es una investigación aplicada y experimental tuvo como objetivo determinar la influencia de un modelo estratégico en la gestión comercial enfocada hacia los procesos trabajadores y clientes. Esta investigación, responde principalmente a las deficiencias encontradas en el área comercial mediante un modelo estratégico que es como un plan de acción lo cual ha permitido durante la implementación al cumplimiento al 100% de sus objetivos, la reducción del tiempo de sus procesos en 14%. Después de la implementación de modelo, se obtuvo una reducción de tiempo en proceso, logrando resultados positivos, respecto al impacto económico. Finalmente, los resultados demuestran que el valor actual de la inversión es de S/. 2717.98; un valor de ganancia de S/. 0.62 por cada S/.1.00 invertido y un TIR de 25.05%.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN Y APORTES

4.1. APORTES.

El aporte práctico del presente trabajo tiene como fin dar mayor relevancia a la Gestión Comercial de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, puesto que; de ella depende la sostenibilidad económica financiera y la calidad de servicio al usuario. Por lo tanto; los procesos comerciales, la gestión de la calidad de servicio, indicadores de gestión y la mejora continua aporta de manera positiva y significativa a brindar un servicio de calidad.

Asimismo, la información producto de la experiencia laboral servirá de insumo para realizar nuevas propuestas relacionadas a los temas abordados, consecuentemente la búsqueda bibliográfica de esta dentro del ámbito local, nacional e incluso internacional.

Como el aporte práctico, “la gestión comercial es la que lleva a cabo la relación de intercambio de la empresa con el mercado. Si analizamos esto desde el punto de vista del proceso productivo, la función o gestión comercial constituiría la última etapa de dicho proceso, pues a través de la misma se suministran al mercado los productos de la empresa y a cambio aporta recursos económicos a la misma” (Salazar, 2020, pág. 6).

“El sistema de gestión de la calidad de la EPS Moquegua S.A. abarca el servicio de Atención al Cliente y los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado que la empresa presta a sus clientes, contempla requisitos legales que regulan su gestión, interviniendo en todos sus procesos que se desarrollan en la empresa llevando un marcado de control de los mismos. Cabe mencionar que la empresa desarrolla,

implementa, mantiene y mejora en forma continua en Sienta de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción de sus clientes" (EPS Moquegua S.A., 2013).

En el marco de este sistema, tiene su propia política de calidad con enfoque al cliente, responsabilidades, planificación, medición, análisis y mejora de sus indicadores, acciones correctivas y preventivas para la mejora continua.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

Primera: La gestión comercial de las empresas prestadoras es un macro proceso muy relevante junto a sus procesos de atención al cliente y reclamos, catastro, medición, facturación y cobranza ya que de ellos depende la sostenibilidad económica y financiera de la misma, a la vez en mejorar la calidad de servicio con enfoque de satisfacción al usuario, implementando la gestión de la calidad y sus indicadores de gestión, mejora continua de procesos comerciales.

Segunda: El proceso comercial de atención al cliente y reclamos la Gerencia Comercial de la EPS Moquegua S.A. en el marco de gestión de calidad tiene un avance regular, este se sustenta con la satisfacción de atención al cliente calificado de manera regular. Respecto a la atención de reclamos comerciales, al año 2021 hubo incremento debido a la crisis económica mundial que el reajuste de tarifas por efectos de la inflación, la pandemia COVID –19 y en parte por el incremento de la tarifa del 3.39%.

Tercera: Se concluye que el Sistema de Gestión de la Calidad del servicio con enfoque al cliente aporta de manera significativa a la Gestión Comercial y sus procesos comerciales para mejorar la calidad del servicio al cliente y lograr la satisfacción general del servicio y fortalecer una buena imagen empresarial frente a los usuarios, posible usuarios y nuevos usuarios del ámbito de su competencia de la empresa.

Cuarta: En los dos últimos años los indicadores de Gestión Comercial han mejorado regularmente en lo que concierne al indicador de cobertura de agua potable y alcantarillado, conexiones de agua potable, micro medición, facturación, recaudación y densidad de reclamos comerciales y gestión de valores máximos admisibles.

5.2. RECOMENDACIONES.

Primera: A la Gerencia General y Gerencia Comercial; diseñar y desarrollar un programa de capacitación y/o sensibilización a todo su equipo comercial y operativo sobre la importancia de los indicadores de los procesos de atención al cliente y reclamos que influyen en mejorar la calidad de servicio con enfoque de satisfacción al usuario.

Segunda: Para la mejora de los indicadores de atención al cliente y reclamos del proceso comercial de la Gerencia Comercial de la EPS Moquegua S.A. realizar diagnósticos trimestrales del incremento de densidad de reclamos comerciales, principalmente; por consumo medido, con la finalidad de implementar medidas correctivas y medidas preventivas conforme a lo que indica el SGC.

Tercera: A la Gerencia General y Gerencia Comercial; diseñar y desarrollar un programa de capacitación y/o sensibilización a todo su equipo comercial y operativo sobre la importancia de los indicadores de los procesos de atención al cliente y reclamos para mejorar la calidad del servicio al cliente y lograr la satisfacción general del servicio y fortalecer una buena imagen empresarial frente a los usuarios, posible usuarios y nuevos usuarios del ámbito de su competencia de la empresa.

Cuarta: A la Gerencia General y Gerencia Comercial; implementar tecnologías y herramientas digitales para mejorar los indicadores comerciales como: la cobertura de agua potable y alcantarillado, conexiones de agua potable, micro medición, facturación, recaudación y densidad de reclamos comerciales y gestión de valores máximos admisibles. Puesto que, durante la pandemia la empresa se vió afectada y limitada para continuar con la atención al cliente, comunicación presencial y atención de reclamos.

BIBLIOGRAFIA.

Valda, J. C. (2013). Guía Para Elaborar Correctamente La Visión Y Misión De La Empresa. In 2013 (p. 1). ttps://www.grandespymes.com.ar/2013/09/07/guia-para-elaborar-correctamente-la-vision-y-mision-de-la-empresa/

Cueva, V. R., & Bolaños, M. V. (2017). Modelo estrategico y su influencia en la gestion comercial en la empresa Lauri S.A.C., ciudad de Trujillo del año 2017. Universidad Privada del Norte [Tesis de pregrado de la Facultad de Ingenieria].Retrievedfromhttps://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14301/Cueva%20Vargas%20Ricardo%20Gonzalo%20%20Bola%c3%b1os%20Malar%c3%adn%20V%c3%adctor%20AlfonsoParcial.pdf?sequence=1&isAllowedy

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moquegua S.A. (2021, 29, enero). Implementacion del Plan Operativo Institucional. Gerencia General. Retrievedfromhttps://epsmoquegua.com.pe/uploads/Planeamiento_gestion/POI%202021.pdf

EPS Moquegua S.A. (2013, Enero 23). Portal Web EPS Moquegua S.A. Retrieved fromPortalWebEPSMoqueguaS.A.:https://epsmoquegua.com.pe/uploads/Planeamiento_gestion/manual_de_calidad.pdf

EPS Moquegua S.A. (2019). Informe de gobernabilidad y gobernanza en el marco del Régimen de Apoyo Transitorio. EPS Moquegua S.A. Retrieved from https://epsmoquegua.com.pe/uploads/Gobernanza%20Gobernabilidad/informe%20de%20GOBERNABILIDAD%20Y%20GOBERNANZA..pdf

EPS Moquegua S.A. (2020, 17 febrero). Reslucion de Gerencia General N°047-2020-GG/EPS MOQUQEGUA S.A. Moquegua : EPS Moquegua S.A. Retrieved from

https://www.epsmoquegua.com.pe/uploads/Planeamiento_gestion/RGG 047-2020-GG-EPS MOQUEGUA SA Organigrama ROF.pdf

EPS Moquegua S.A. (2021). Memoria Anual 2021. Moquegua: Oficina de Imagen Institucional.Retrievedfromhttps://epsmoquegua.com.pe/uploads/Memoria_Anual/MemoriaAnual_2021.pdf

Erraez, J. D., & Villavicencio, A. P. (2016). Modelo de estrtaegias de calidad de servicio al cliente y su influencias comercial en la empresa Hightelecom Cia. Ltda. Universidad Tecnica Particular de Loja [Tesis de postgrado en Gestion Empresarial],Guayaquil.Retrievedfromhttps://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14580

Figueroa, E. M. (2021). Implementacion del sistema SIGAT para la mejora de la gestion del proceso del area comercial en la empresa Grupo Alvicom Trading S.R.L., Cajamarca del 2021. Universidad Privada del Norte [Trabajo de suficiencia profesional, Facultad de negocios]. Retrieved from https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30498/Figueroa%20Estrada%20De%20Villanueva%20Mayra%20Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lecaros, C. A. (2014). Gestion comercial en la industria quimica de derivados de yodo. Universidad de Chile [Tesis de Postgrado en Ingenieria de Negocios], Santiago.Retrievedfromhttps://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132010/Gestion-comercial-en-la-industria-quimica-de-derivados-de yodo.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Lopez, B. J., & Oviedo, C. M. (2020). Elaboración de un conjunto de indicadores de gestión de servicio al cliente para los procesos en la comercializacion de servicios Filial Colombia de Fidelity Marketing. Proyecto Lider, 57. Retrieved

fromhttps://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52875/Proyecto%20L%c3%adder%20Juan%20David%20L%c3%b3pez%20Burgos%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orellano, T. L. (2018). Calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturacion de la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018. Universidad Cesar Vallejo [Tesis de maestria]. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33909

Osorio, G. E., & Osorio, G. F. (2021). Gestion de la informacion en el proceso comercial de una empresa vitivinicola. Universidad Autonoma de Ica. Retrievedfromhttp://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1434/1/OSORIO%20GAMONAL%20ERICK%20%20OSORIO%20GAMONAL%20FRANK%20CARLOS.pdf

Rivas, A. L. (2019). Estrategias de administración en la mejora de atencion de reclamos de usuarios de usuario del servicio de agua potable Moquegua. periodo 2019. Universidad Nacional Agraria La Molina [Tesis de Maestria. Retrievedfromhttps://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4579/lizarme-rivas-angelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, K. C. (2020). Importancia de la gestion comercial. Trabajo Monografico para el grado de bachiller . Universidad Privada de la Sela Peruana.

SUNASS. (2009, 29. diciembre). Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Rgelamento de Calidad de la Prestacion de Servicios de Saneamiento. Diario Oficial El Peruano. Retrieved from https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCD-064_2009cd-1.pdf

SUNASS. (2018, 31, Diciembre). Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. Diario Oficial El Peruano. Retrieved from https://www.sunass.gob.pe/wpcontent/uploads/2020/09/RCD061_2018cd.pdf

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (2006, 28, diciembre). Regalmento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documentos de Analisis de Impacto Regulatorio. Diario Oficial El Peruano. Retrieved fromhttps://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/normar/ambito-urbano/reglamento-general-dereclamosdeusuariosdeserviciosdsaneamiento/

Tinitana, R. d., Gallardo, N. A., Mora, M. E., & Cueva, C. E. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmaceutico, Loja. Revista Cientifica Dominio de las Ciencias, 24. Retrieved from https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938

Vargas, R. I., & Sanchez, R. M. (2018). Mejora de gestion de clientes en la empresa Colinagro con respecto a la estrategia CRM. Universidad de la Sabana [Tesis de Postgrado en Gerencia de Servicios], Bogota. Retrieved from https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/661602

ANEXOS

Anexo 1.

Guía: Cartilla informativa sobre el procedimiento de atención de reclamos.

PARA EL USUARIO

COMERCIAL RELATIVOS A LA FACTURACION

I. ETAPA DE RECEPCION:

1. Se presenta el reclamo ante la EPS por teléfono o por página web de la empresa.
2. El usuario deberá presentar su reclamo dentro de los 2 meses siguientes de la fecha de vencimiento de la facturación.
3. Toda ampliación de reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o mes reclamado, se aceptará hasta los 5 días hábiles posteriores de la presentación de reclamo.

II. ETAPA DE INVESTIGACION:

1. El EPS, responde el reclamo según medios probatorios; inspección interna y externa y otros medios probatorios según sea el caso.

III. ETAPA DE CONCILIACION:

1. La EPS cita al reclamante a una audiencia con la finalidad de poner fin al problema que origino el reclamo.
2. La reunión de conciliación se realizará a más tardar a los 15 días hábiles posteriores de presentado el reclamo.
3. La audiencia se realizará mediante diálogos telefónicos y por correo electrónico.

IV. ETAPA DE DECISIÓN:

1. La empresa debe emitir la resolución de 1ra Instancia dentro de los 30 días hábiles de la presentación de reclamo.
2. La notificación se realizará dentro de los 5 días hábiles posteriores de la expedida resolución mediante correo electrónico o bajo puerta del usuario reclamante.
3. Si la EPS no se pronuncia se opera el SAP y será el fin del procedimiento.

V. RECURSOS DE IMPUGNACION:

1. Si el usuario no está de acuerdo con la resolución emitida por la EPS, dentro de los 15 días hábiles de la notificada resolución, le asiste el derecho de interponer los recursos impugnativos.

2. Recurso de reconsideración y/o recurso de apelación según sea el caso, por mesa de partes virtual de la EPS.

3. En caso de solicitar Recurso de reconsideración, la EPS deberá expedir la resolución dentro de los 15 días hábiles siguientes de presentado el recurso.

4. La notificación de la Resolución de Reconsideración se realiza dentro de los 5 días hábiles posteriores a su emisión. Caso contrario operara el SAP y fin de reclamo.

5. En caso la EPS, se pronuncie respecto al recurso interpuesto dentro de lo estipulado y el usuario no está de acuerdo con la resolución emitida, podrá interponer recurso de apelación.

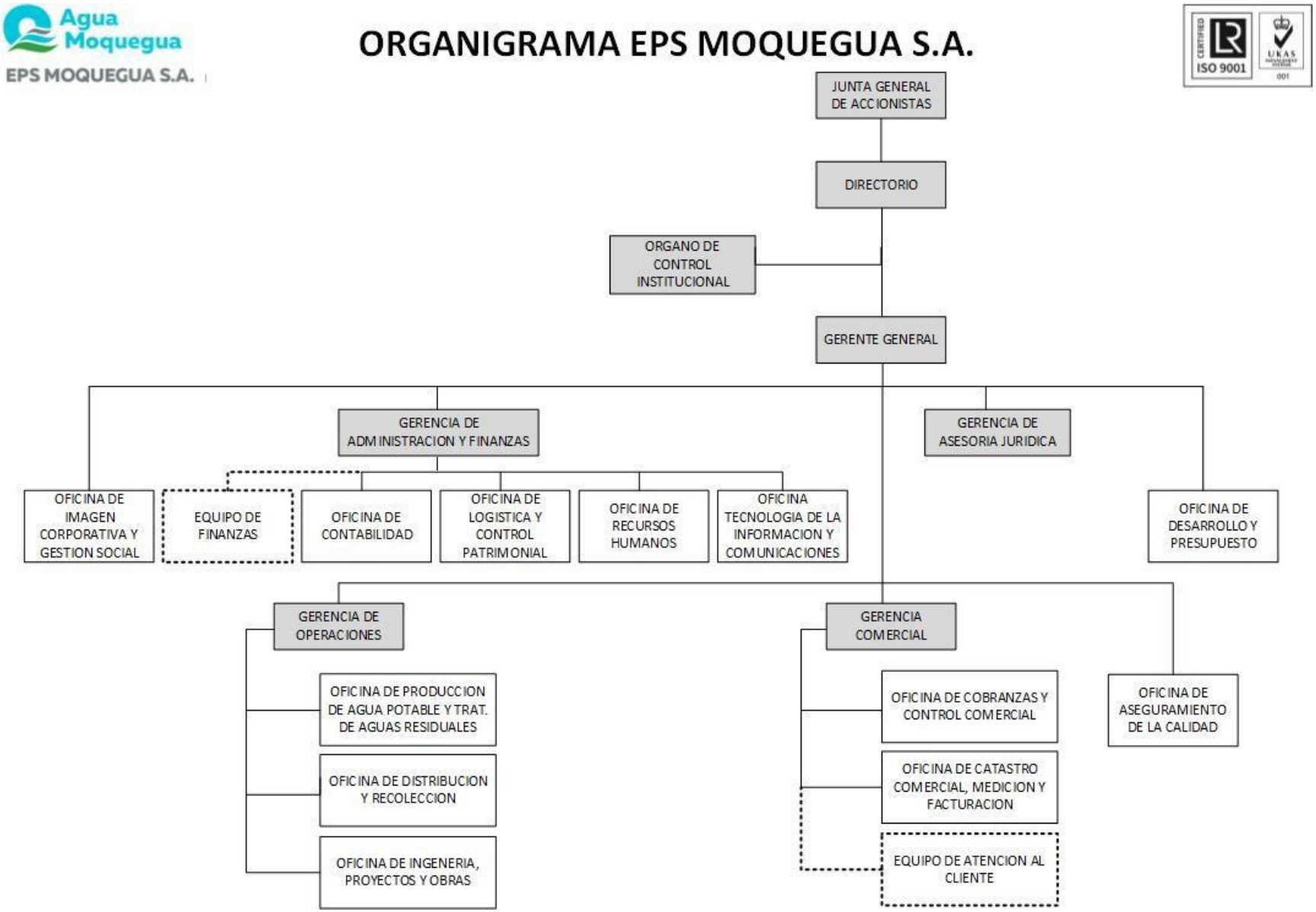
6. En caso de interponer Recurso de apelación, la EPS deberá elevar el expediente de reclamo al TRASS/SUNASS, segunda y última instancia de resolución de reclamos.

7. La SUNASS/TRASS revuelve el reclamo dentro de los 30 días hábiles de recibida el expediente, lo cual pone fin al procedimiento.

8. La notificación de Resolución de SUNASS/TRASS se realiza al usuario y a la empresa en un plazo máximo de 15 días hábiles después de emitida resolución.

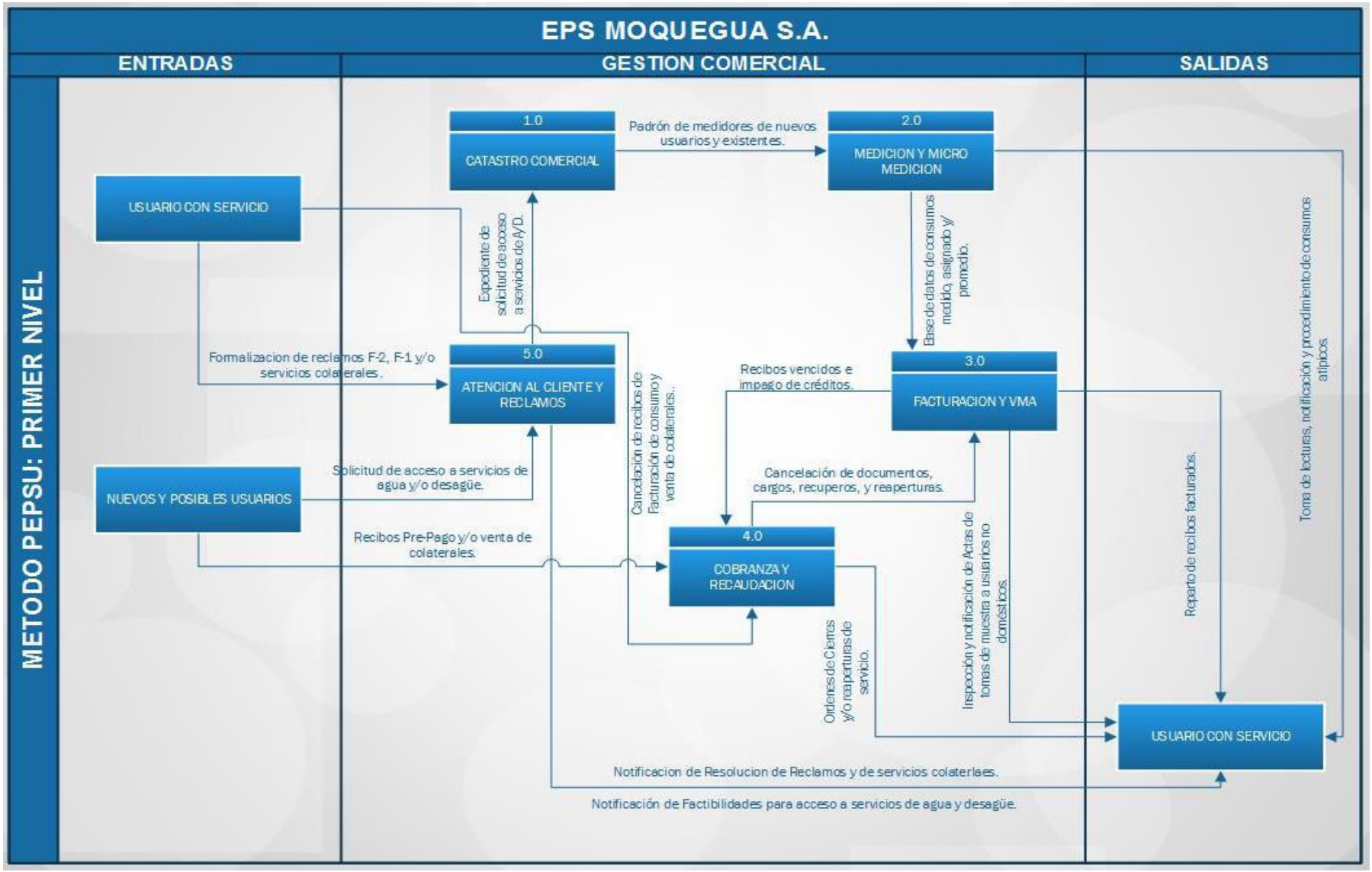
9. En caso, el TRASS, no se pronuncie en dicho plazo, operará el SAN y será el fin de la vía administrativa.

Anexo 2. Organigrama de EPS Moquegua S.A., año 2021.



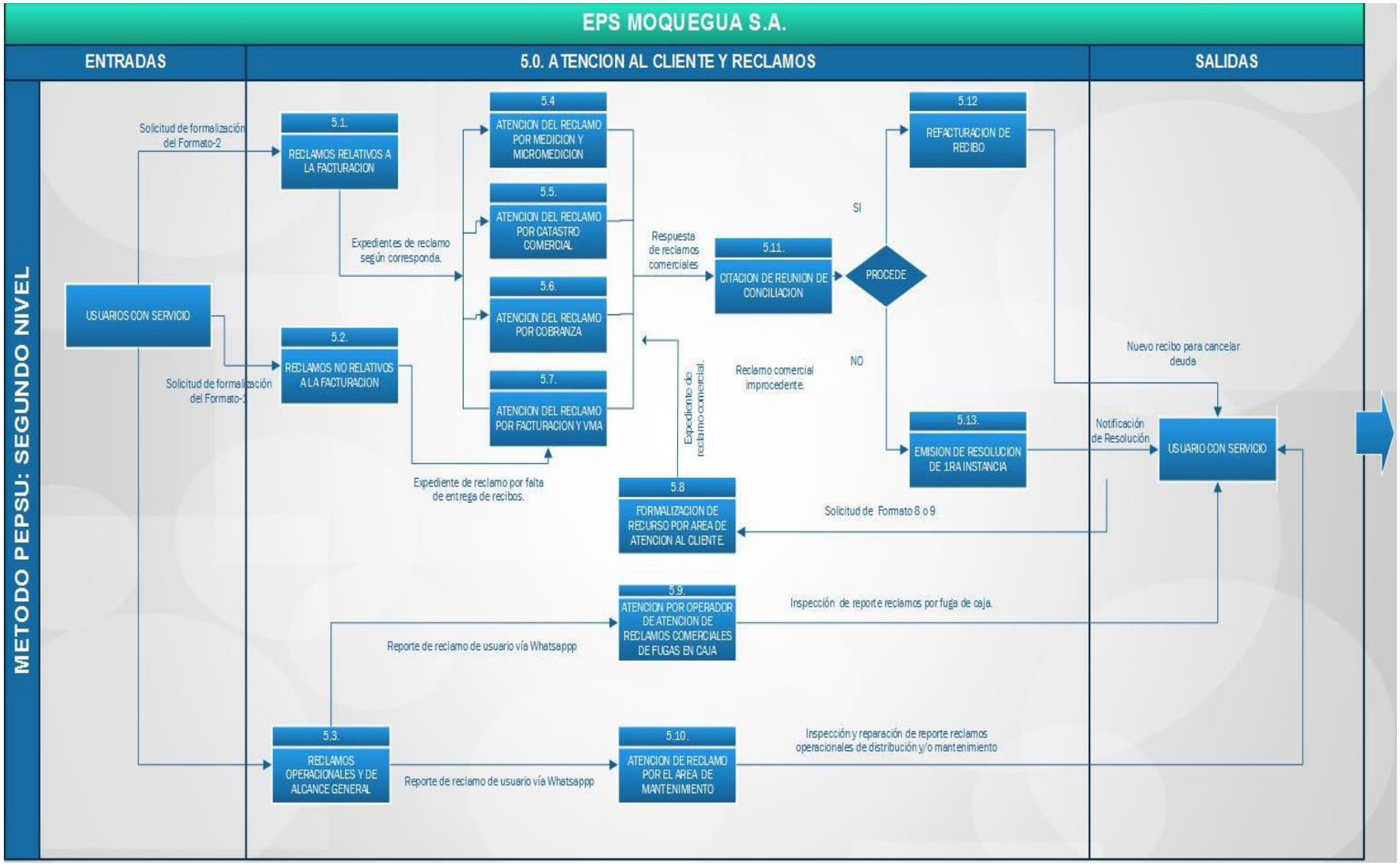
Anexo 3.

Macro proceso de Gestión Comercial.



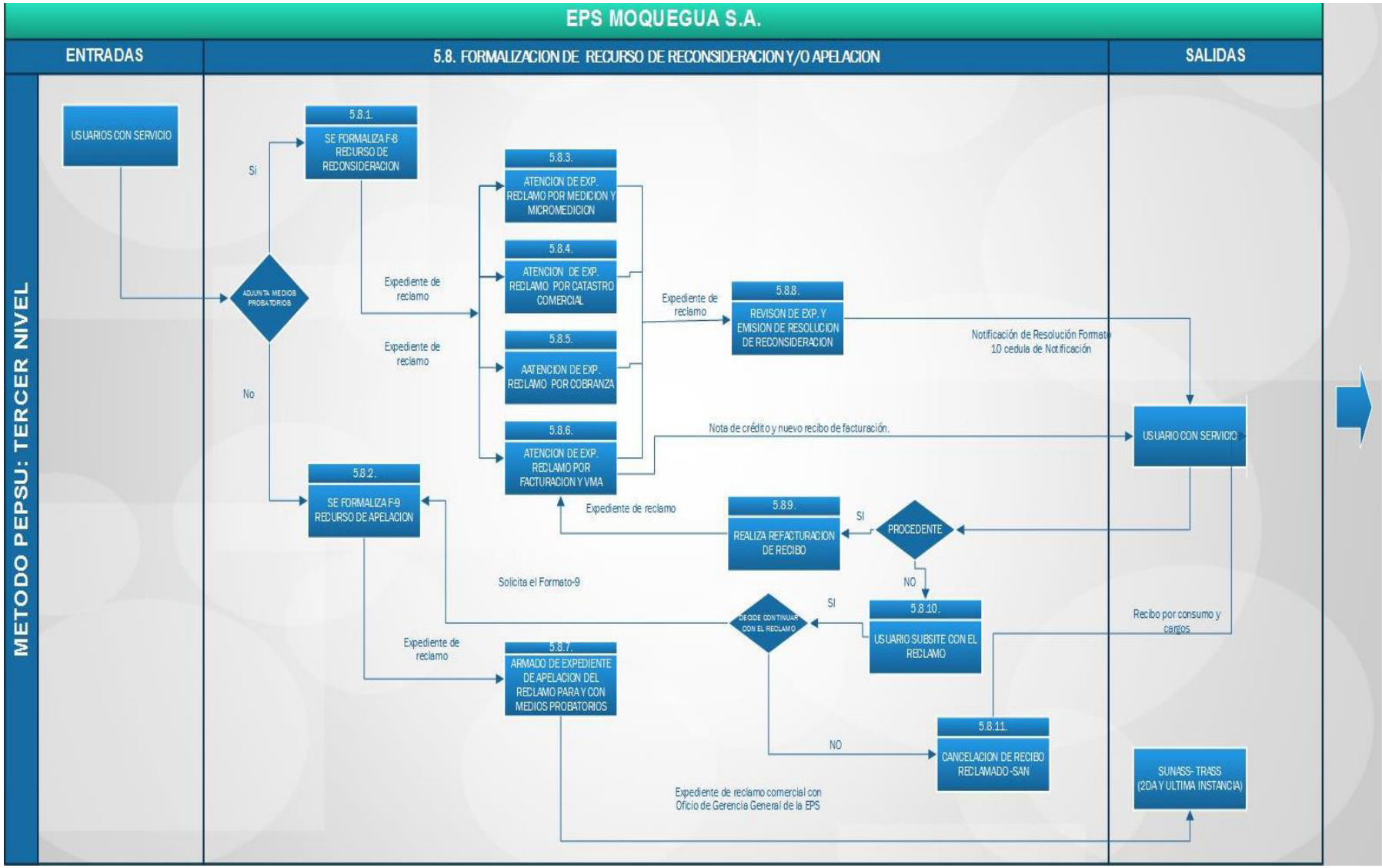
Anexo 4.

Proceso de Atención al Cliente y Reclamos.



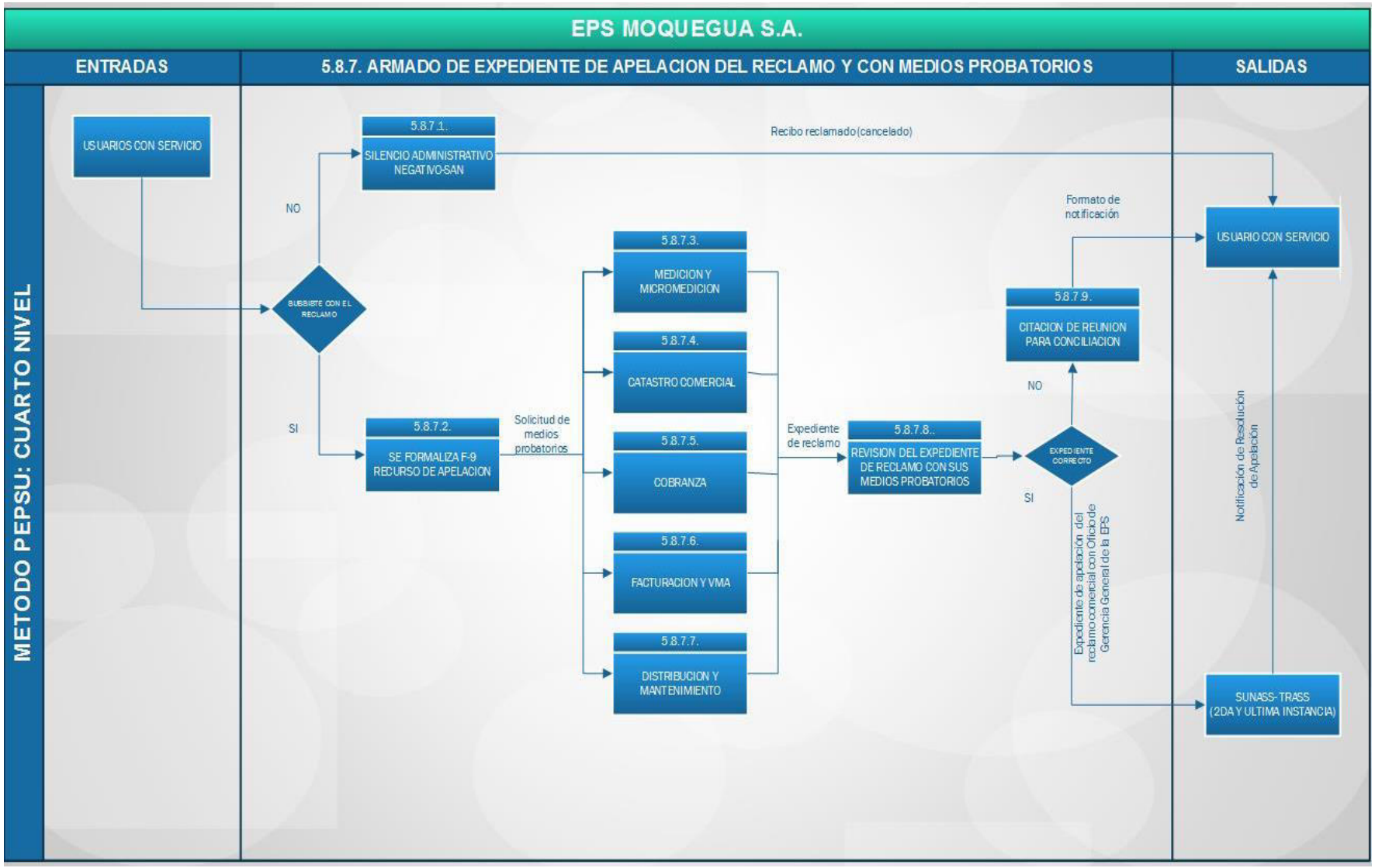
Anexo 5.

Procedimiento de formalización de Recursos de Reconsideración y Apelación de Reclamos.



Anexo 6.

Procedimiento de Armado de Expedientes de Apelación de Reclamos con medios probatorios.



Anexo 7.

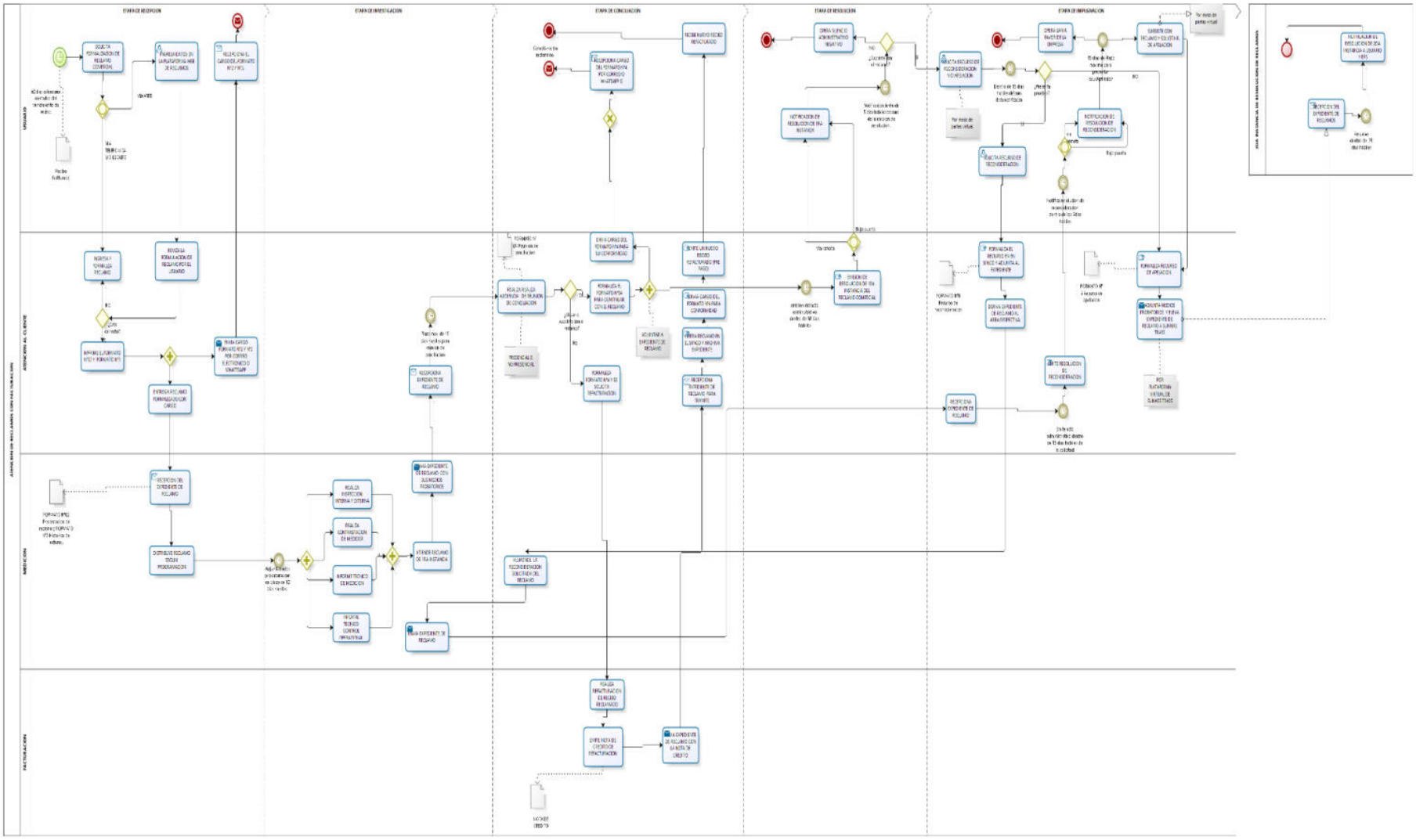
Resumen de Procedimiento de Armado de Expedientes de Apelación de Reclamos con medios probatorios.

Nombre del Proceso o Procedimiento	**SUB PROCESO: ARMADO DE EXPEDIENTES DE APELACION DE RECLAMO A SUNASS-TRASS**					
Objetivo	Armar expedientes de apelación de reclamos para elevación a SUNASS TRASS- segunda y última instancia					
Responsable del Proceso	**Atención Al Cliente Y Especialista De Comercialización**					
Marco de Control	REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO APROBADO CON R.C.D N° 011-2007-SUNASS-CD, SUS MODIFICATORIAS RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2016-SUNASS-CD E INSTRUCTIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA ENTIDAD					
Alcance	**Reporte de reclamos comerciales con solicitud de apelación**			**Medios probatorios (inspecciones, reportes, ordenes, etc.)**		
Proveedores	**Entradas**	**Proceso (Actividades)**	**Salidas**	**Clientes**	**Controles**	**Recursos**
ATENCION AL CLIENTE	Usuario subsiste con el reclamo y solicita recurso de apelación f_9	Armar expedientes de apelación de reclamos para elevación a SUNASS TRASS- segunda y última instancia	Acta de conciliación anticipada en caso el expediente carezca de algunos medios probatorios	Especialista en comercialización y/o atención al cliente	Reporte de conciliaciones mensuales según motivo	sistema comercial SIINCO instructivo de sistema de gestión de calidad
MEDICION Y MICROMEDICION	Resultados de verificación de contrastación de medidor y informe de medición		Evaluación de consumos conforme al record de lecturas y otros documentos	Medición y micro medición	Reporte de reclamos por consumo medido según motivo, y rectificación de errores (en caso existiera)	Técnico en medición y sistema comercial SIINCO
FACTURACION Y VMA	Record de facturación y pagos		Re facturación de recibo con crédito fiscal	Facturación y VMA	Reporte de refacturaciones facturaciones	sistema comercial SIINCO

COBRANZA	Prorrogas de corte de servicios de facturaciones en reclamo		Emisión de un nuevo prepago para cancelación de recibo refacturado	Cobranza		
CATASTRO COMERCIAL	Plano catastral de ubicación de válvulas de aire		Evaluación de tipo de tarifa en caso sea social, domestico, industrial y/o comercial	Catastro comercial	Inspección con ficha catastral para verificación de tipo de tarifa (si corresponde)	Técnico de catastro técnico
GESTION DE ELEAVACION DEL EXPEDIENTE DE APELACION	Informe sustentatorio para elevar expediente de apelación	Coordinación con los proveedores y clientes	Envío de expediente de apelación a lima	SUNASS	Reportes mensuales de reclamos de apelación	sistema comercial SIINCO e internet
	Entrega de formato 09 de apelación a solicitud	Adjuntar al expediente de reclamo	Entrega de cargo del formato 9, indicando se plazo máximo de resolución de reclamos y notificación por la SUNASS	Usuario	Cargo del formato 09 recurso de apelación	Logística de útiles y materiales de escritorio

Anexo 8.

Procedimiento general de atención de reclamos relativos a la facturación, año 2020.



Anexo 9.

Formato 1: Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales.

		CODIGO DE SOLICITUD N°		
N° DE SUMINISTRO				
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)				
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD	FECHA	/ /	HORA	:
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
DATOS DEL SOLICITANTE				
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia		
Teléfono	Correo electrónico (obligatorio para solicitud vía web)			
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD				
Tipo de problema				
BREVE DESCRIPCION DEL PROBLEMA PRESENTADO				

PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	
A	**Problemas relativos al acceso al servicio**
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
3	No se admite a trámite la solicitud
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios
5	No se suscribe contrato de prestación de servicios
6	Otros problemas relativos al contrato
7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo
B	**Problemas relativos a la micromedición**
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial
C	**Problemas relativos a cortes indebidos**
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.
D	**Falta de entrega de recibo**
E	**Problemas relativos a la información:**
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.

PROBLEMAS OPERACIONALES		
A	**Filtraciones**	
	Filtración de agua externas hacia el predio	
B	**Problemas en el servicio de agua potable**	
1	Fugas en conexión domiciliaria	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria	
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	
C	**Problemas en el servicio de alcantarillado**	
1	Atoro en conexión de alcantarillado	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria	
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	

NOTA: Lista de problemas es referencial

CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE

Mediante el presente, yo ..... identificado con DNI N° .....declaro estar conforme con la solución de la EPS ..... al problema presentado, descrito en la presente solicitud.

Anexo 9.

Formato 2: Presentación del Reclamo.

CÓDIGO DE RECLAMO N°

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE — Teléfono

Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

DOMICILIO PROCESAL

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

Código Postal	Teléfono / Celular	Correo electrónico (obligatorio para reclamos vía web)

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de reclamo (ver lista en reverso)

BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)

.....

.....

SUCURSAL / ZONAL

ATENDIDO POR — FIRMA

FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS

LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA — SI / NO

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra. — SI / NO

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA		HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA		HORA	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA)			

Huella digital*
(Índice derecho)

Fecha

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

Anexo 10.

Formato 3: Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante.

CÓDIGO DE RECLAMO N° _____

Categoría Tarifaria _____

Número de Unidades de Uso _____

TIPO DE PREDIO A. Unifamiliar ☐ B. Multifamiliar ☐

DATOS DEL ABASTECIMIENTO

Código del sector _____

FRECUENCIA DEL SERVICIO A. Diario ☐ B. No diario ☐

CONTINUIDAD A. 24 horas ☐ B.< 24 horas ☐

DATOS DE LA FACTURACIÓN

Mes reclamado	Año	Fecha de vencimiento	Forma de facturación (Asig/Med/CM/Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leido (de ser aplicable)	Tarifa aplicada
		/ /					

INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

N°	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Vencimiento	Forma de facturación (Asig/Mad/CM/Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leido (de ser aplicable)	Fecha de pago
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

_____ Nombre, Firma y DNI del responsable de la EPS

_____ día/mes/año

Anexo 10.

Formato 4: Acta de Conciliación.

CÓDIGO DE RECLAMO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso)

Hora de Inicio Hora de Término

MATERIA DEL RECLAMO

N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo (mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)

* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1

PROPUESTA DE LA EPS

PROPUESTA DEL RECLAMANTE

PUNTOS DE ACUERDO

PUNTOS DE DESACUERDO

¿SUBSISTE EL RECLAMO? SI NO

Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.

OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS

Firma del Reclamante o su representante

Huella Digital* (índice derecho)

Firma del Representante de la EPS

Anexo 11.

Formato 5: Resumen de Acta de Inspección Interna.

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

DATOS REGISTRADOS

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

Medidor N°	Diámetro	Ultima lectura (fecha y registro)

TIPO DE UNIDADES DE USO	Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal
N° de conexiones asociadas					

(Croquis a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable)

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar sólo si hay variación)

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

TIPO DE UNIDADES DE USO		Soc	Dom	Com	Ind	Est
N° de conexiones asociadas:	Ocupadas					
	Desocupadas					

Estado del abastecimiento durante la inspección	
Normal	Sin abastecimiento

DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES

Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga									
Reparado									
Clausurado									
Totales									

Observaciones : _____

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____ Reclamante Si ____ No ____

Propietario ____ Inquilino ____ Residente ____ Otro ____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

Observaciones: _____

Firma del reclamente o persona presente en la inspección°

Persona autorizada por la EPS para la inspección

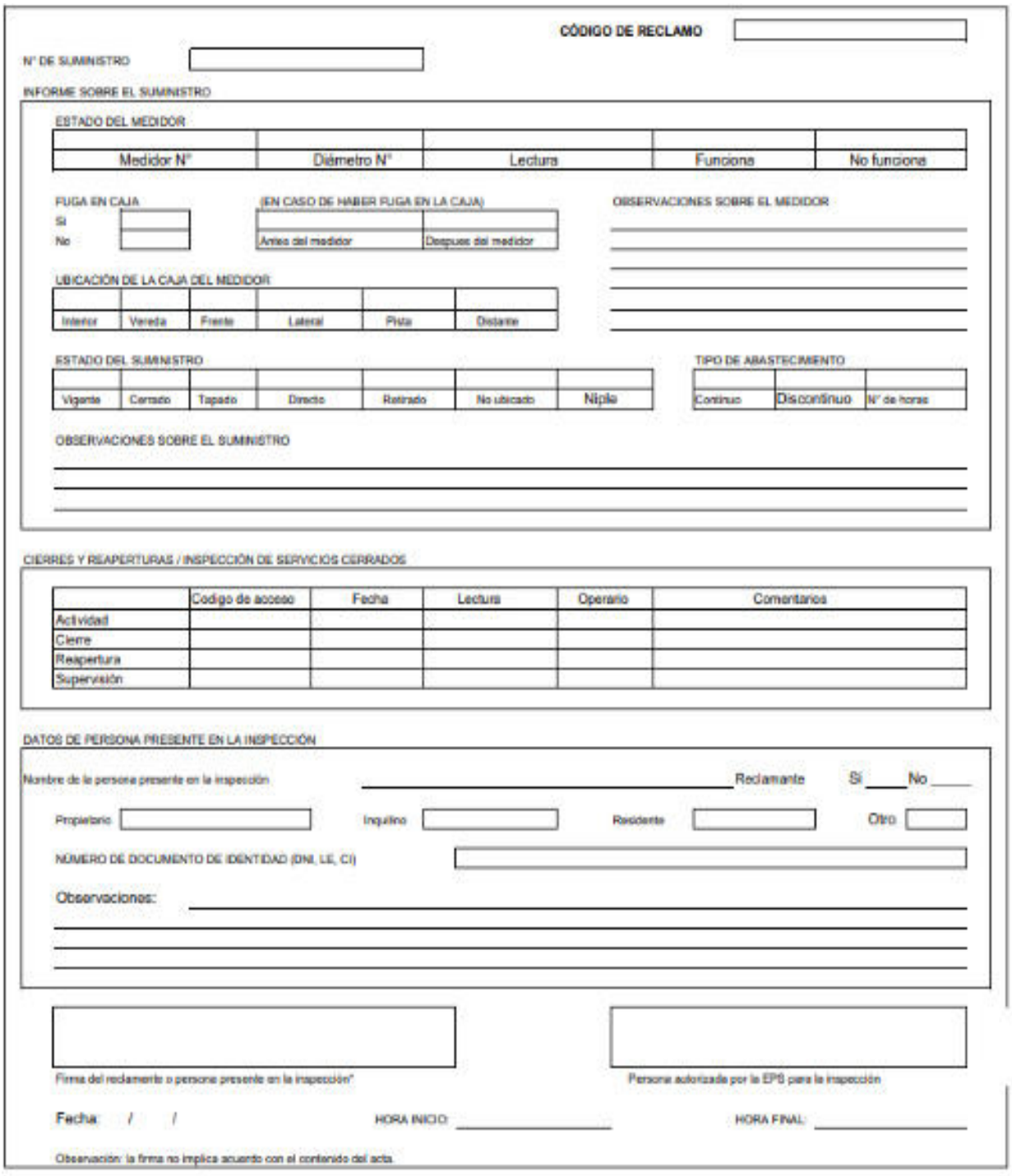
Fecha: / /

HORA INICIO: _____

HORA FINAL: _____

Anexo 12.

Formato 6: Resumen de Acta de Inspección Externa.



CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona	No funciona

FUGA EN CAJA

Si	
No	

(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)

Antes del medidor	Despues del medidor

OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple

TIPO DE ABASTECIMIENTO

Continuo	Discontinuo	N° de horas

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN DE SERVICIOS CERRADOS

	Codigo de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Actividad					
Cierre					
Reapertura					
Supervisión					

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____ Reclamante Si ____ No ____

Propietario ____ Inquilino ____ Residente ____ Otro ____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

Observaciones: _____

Firma del reclamante o persona presente en la inspección*

Persona autorizada por la EPS para la inspección

Fecha: / / HORA INICIO: _____ HORA FINAL: _____

Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta.

Anexo 12.

Formato 7: Solicitud de Contrastacion de Medidor de Agua Potable.

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA

LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

Teléfono	N° Medidor	Diámetro de la conexión (mm)

DEFINICIONES

1. **Contrastación**: Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metrológicas vigentes y las recomendaciones de la SUNASS, por comparación con un patrón certificado por el INDECOF
2. **Contrastación en campo**: Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuari
3. **Contrastación en laboratorio**: Contrastación realizada en un laboratorio, bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratc puede ser una instalación permanente o móvil, que cumpla con los requisitos establecidos por el INDECOI

SELECCIÓN

TIPO DE CONTRASTACIÓN (marcar)

1. CONTRASTACIÓN EN CAMPO

2. CONTRASTACIÓN EN LABORATORIO

ENTIDAD CONTRASTADORA

Escribir el nombre de la Entidad Contrastadora seleccionada por el usuario d**el listado proporcionado por la Empresa Prestadora**

DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD CONTRASTADORA

(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

COSTO DE LA CONTRASTACIÓN nuevos soles.

DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA CONTRATACIÓN

Me comprometo a asumir elcosto de la contrastación, si se comprobara que el medidor no sobreregistra.

Firma	Huella Digital* (Indice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar inpedido bastará con la huella digital

Anexo 13.

Formato 8: Recurso de Reconsideración.

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA

FECHA DE NOTIFICACIÓN

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de reclamo (según lista de Formato 2)

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO

SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):
Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra

Si ☐

No ☐

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma	Huella Digital* (Indice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar inpedido

Anexo 14.

Formato 9: Recurso de Apelación.

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA

FECHA DE NOTIFICACIÓN

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2)

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN

PRUEBA QUE SE ADJUNTAN

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma

Huella Digital*
(Indice derecho)

Fecha

Anexo 15. Formato 10: Cédula de Notificación.

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O DE SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL DOMICILIO PROCESAL

(Si el Reclamante no lo hubiere señalado, se le notificará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que reclama).

(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote

(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito

TIPO DE RECLAMO (ver lista de Formato 2)

DOCUMENTO A NOTIFICAR

Visita realizada: Primera Fecha y hora _____ Segunda Fecha y hora _____

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

Reclamante (Nombre)	Documento de Identidad	Firma

Persona Distinta (Nombre)*	Documento de Identidad	Firma

* GRADO DE PARENTESCO O RELACIÓN CON EL RECLAMANTE _____

OBSERVACIONES

PREDIO DESOCUPADO

DOMICILIO EQUIVOCADO O INEXISTENTE

OTROS

_____

_____

DE NO SER POSIBLE REALIZAR LA NOTIFICACIÓN:

Caracteristicas de la fachada del inmueble _____

Número de suministro de energía eléctrica _____

Notificador (nombre completo y firma)	Código	Doc. Identidad	Fecha de emisión	Fecha de entrega	Hora

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos	: Lidia Quispe Mamani
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°	: 70617017
Correo electrónico	: lidiaquispe2097@gmail.com
Teléfono/Celular	: 944087654

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado ( )
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía (X)
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (jornada, congreso, simposio conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. **TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)**

   a) Tesis ( )
   b) Trabajo de Investigación ( )
   c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
   d) Trabajo académico **(X)**

5. **DATOS DE LA PUBLICACION**

   a) Título: "GESTION COMERCIAL Y PROCESOS COMERCIALES PARA LA CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – EPS MOQUEGUA S.A., PERIODO 2019 – 2020".

   b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html : 5.04.00

   c) Fecha de publicación: 2022

6. **DATOS DEL ASESOR:**

   a) Nombres y Apellidos : DR. JORGE JINCHUÑA HUALLPA
   b) DNI/Pasaporte/Cédula : 00506008
   c) ORCID : 0000-0002-9073-3798

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 70617017
NOMBRES Y APELLIDOS : LIDIA QUISPE MAMANI

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....



DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 70617017

NOMBRES Y APELLIDOS : LIDIA QUISPE MAMANI

FECHA : 02/08/2022