

Hacia la mejora en la atención de reclamos

Ejecución del diagnóstico nacional de la eficiencia y eficacia de los procedimientos de reclamos de usuarios en las EPSs para la implementación de una plataforma digital orientada a la gestión del procedimiento de reclamos a nivel nacional.



ANTECEDENTES

Dentro del eje tres de la Política Nacional de Saneamiento ("Fortalecimiento de los prestadores") se requiere: i) impulsar modelos de gestión para los prestadores de los servicios de agua y saneamiento urbano (EPS) regidos por principios básicos de buen gobierno corporativo y ii) implementar mecanismos de transparencia. En tal sentido el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) identificó, durante la coyuntura de la pandemia por covid 19, dificultades de las EPS para:

- La producción de expedientes digitales de reclamos acorde a la normativa y requerimientos normativos.
- La implementación en las páginas Web institucionales de herramientas para registro de reclamos de los usuarios y usuarías de los servicios.

Por lo tanto, la SUNASS considera necesario diseñar e implementar una plataforma virtual de atención al usuario integrada al Sistema de Gestión de Reclamos – SUNASS (SISGRE). Esta herramienta permitirá al usuario acceder a información sobre procedimientos de reclamos, reconsideraciones y quejas, así como realizar seguimiento al proceso (en primera y segunda instancia). Así mismo contribuirá a fortalecer la capacidad de gestión de las EPS y a la preservación del medio ambiente.



¿Cuáles son los objetivos?

1. Diseño y ejecución del diagnóstico nacional de la eficiencia y eficacia de los procedimientos de reclamos de usuarios en las EPSS.
2. Una propuesta para la implementación de una plataforma tecnológica orientada a la Gestión del procedimiento de reclamos de saneamiento en primera y segunda instancia.



¿Cuáles serían los resultados esperados?

1. Un documento diagnóstico de nivel nacional respecto a la Gestión del Procedimiento de Reclamos de Usuarios de las EPSs incluyendo el análisis de procesos y de tecnologías de la información en: i) SUNASS y SEDAPAL, ii) EPSs Grandes, iii) EPSs Medianas y iv), EPSs Pequeñas.
2. Una propuesta de Plataforma Digital para ser implementada en OTASS y SUNASS considerando sus especificidades.

¿Cuál es la ruta crítica para llegar al resultado?



¿Quiénes participan?



La iniciativa es liderada por SUNASS, en coordinación con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), con el soporte del Programa de Apoyo a la Reforma de los Servicios de Agua en el Perú que es un Fondo de Asistencia Técnica de la Cooperación Suiza SECO (SECOSAN) implementado por Helvetas-Perú.

¿Cuáles son los beneficios y para quién o quiénes?



- Los usuarios y usuarias de los servicios de agua y saneamiento que podrán acceder a información sobre procedimientos de reclamos, reconsideraciones y quejas, así como realizar seguimiento al proceso.
- Los usuarios y usuarias de los servicios de agua y saneamiento que podrán ser atendidos en sus reclamos de primera y segunda instancia de manera eficiente.
- Las EPS que fortalecerán sus capacidades de gestión actuando bajo los principios básicos de buen gobierno corporativo en este caso de manera puntual con la implementación de mecanismos de transparencia.

Datos de contacto

Cooperación Suiza - SECO

E: lim.seco@eda.admin.ch
www.cooperacionsuiza.pe/seco
 Síguenos en Twitter @SECO_Peru

HELVETAS Perú

Facilitador Nacional de SECOSAN
 Av. Ricardo Palma 857, Miraflores. Lima, Perú
 T: +51 1 444 04 93
 E: peru@helvetas.org
www.helvetas.org/es/peru