

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



TESIS

**Análisis del libro de reclamaciones y la atención de quejas
y reclamos en la empresa municipal de agua potable y
alcantarillado de Pasco, 2023**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autores:

Bach. Rosario HINOSTROZA TERREL

Bach. Carlos Jonathan VARGAS ALCANTARA

Asesor:

Dr. Pedro Amílcar CHARRY AYSANOVA

Cerro de Pasco - Perú - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



TESIS

**Análisis del libro de reclamaciones y la atención de quejas
y reclamos en la empresa municipal de agua potable y
alcantarillado de Pasco, 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Raúl Máximo RAMOS GUTARRA
PRESIDENTE

Dr. Abel ROMUALDO ROSARIO
MIEMBRO

Mg. Rafael Anderson GONZALES URETA
MIEMBRO



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 007-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Bachiller: **Carlos Jhonatan VARGAS ALCANTARA**
Bachiller: **Rosario HINOSTROZA TERREL**

Escuela de Formación Profesional:

Ciencias de la Comunicación

Tipo de trabajo:

TESIS DE PREGRADO

Título de la tesis:

ANÁLISIS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO, 2023

Asesor:

Doctor: Pedro Amílcar CHARRY AYSANOVA

Índice de Similitud: 7 %

Calificativo: APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software de similitud.

Cerro de Pasco, 25 de octubre del 2024.


Unidad de Investigación de CCCC.
Dr. Raúl Máximo RAMOS GUTARRA
DIRECTOR

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por el constante apoyo
que supieron brindarme hasta culminar esta
linda carrera.

Carlos VARGAS

A Dios, por ser mi guía espiritual;
A mis padres por su infinito cariño y
a toda mi familia.

Rosario HINOSTROZA

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación por habernos formado con valores durante nuestra permanencia en las aulas.

Estamos muy agradecidos con todos ellos.

Carlos y Rosario

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación se orientó hacia el análisis de un documento de naturaleza física o virtual que se halla; por disposición legal; en el interior de una entidad comercial, dispuesta a que los consumidores de bienes o servicios interpongan sus quejas o reclamos sobre la atención recibida, el que según la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, es conocido como el *Libro de Reclamaciones* implementada por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco Sociedad Anónima (Emapa-Pasco S.A.).

El libro de reclamaciones en las instituciones públicas y privadas, se ha convertido en un medio de comunicación eficaz entre los establecimientos y sus clientes, con la finalidad de que los usuarios comuniquen a la entidad sus insatisfacciones por los servicios prestados o bienes adquiridos, de lo que la entidad debe responder en un tiempo perentorio, dando pie a posteriores trámites incluso de orden legal, cuando los derechos del consumidor pudieron haber sido vulnerados.

La investigación básica, descriptiva – analítica, se hizo con el método inductivo con diseño narrativo – hermenéutico, teniendo como objeto de análisis el libro de reclamaciones de la empresa mixta de servicio público, determinándose que durante el período enero – octubre del año 2023, el libro registró sólo una queja, lo que genera dudas acerca de su eficacia. Si bien es cierto que la empresa dispone de otros canales de asistencia a los usuarios, es necesario que el manejo e importancia del libro de reclamaciones sea difundida entre la ciudadanía y la misma empresa debe brindar las orientaciones necesarias a sus usuarios, porque muchos de ellos desconocen el procedimiento de reclamos con este medio, cuando vean que sus derechos pudieron haber sido atropellados o cuando tengan que expresar sus insatisfacciones por los servicios recibidos.

Palabras clave: *Libro de reclamaciones; defensa del consumidor; comunicación exógena; comunicación y defensa del consumidor.*

ABSTRACT

The main objective of the research was oriented towards the analysis of a document of physical or virtual nature that is found; by legal disposition; inside a commercial entity, available for consumers of goods or services to file their complaints or claims about the attention received, which according to Law No. 29571 of the Code of Protection and Defense of the Consumer, is known as the Complaints Book implemented by the Municipal Water and Sewerage Company of Pasco Sociedad Anónima (Emapa-Pasco S.A.).

The complaints book in public and private institutions has become an effective means of communication between establishments and their customers, with the purpose of allowing users to communicate to the entity their dissatisfaction with the services provided or goods purchased, for which the entity must respond in a peremptory time, giving rise to subsequent proceedings even of a legal nature, when the consumer's rights may have been violated.

The basic descriptive-analytical research was carried out using the inductive method with a narrative-hermeneutic design, having as object of analysis the complaints book of the mixed public service company, determining that during the period January-October 2023, the book registered only one complaint, which raises doubts about its effectiveness. While it is true that the company has other channels of assistance to users, it is necessary that the management and importance of the complaints book be disseminated among the citizens and the company itself should provide the necessary guidance to its users, because many of them are unaware of the complaints procedure with this means, when they see that their rights may have been trampled or when they have to express their dissatisfaction with the services received.

Keywords: *Complaint book; consumer defense; exogenous communication; communication and consumer defense.*

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

A través de un análisis de contenido al libro de reclamaciones y quejas que administra la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco (Emapa-Pasco), la investigación ha logrado establecer los criterios técnicos y legales concurrentes que han permitido adoptar mejoras en la atención de los usuarios de la referida empresa de constitución mixta que presta servicios en la ciudad de Cerro de Pasco.

La investigación contiene cuatro capítulos. El primer capítulo presenta la identificación y planteamiento del problema de investigación además de la formulación de los problemas, objetivos de investigación general y específicos, consignándose brevemente algunas limitaciones afrontadas en el estudio. En el segundo capítulo se halla el marco teórico conformado por los antecedentes de estudio, las teorías y conceptos científicos y los términos definidos que orientan la investigación.

El tercer capítulo contiene el marco metodológico de la investigación con las características del estudio, las técnicas e instrumentos utilizados para el acopio de información y la técnica de análisis de los reclamos y quejas presentadas por los usuarios de la Emapa- Pasco en el período de enero a octubre del año 2023 y, en el último capítulo se presentan los resultados de la investigación que dan paso a las conclusiones y recomendaciones que ponemos en consideración de los señores miembros del Jurado Calificador.

Los autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	6
1.3.	Formulación del problema	7
1.3.1.	Problema general.....	7
1.3.2.	Problemas específicos	7
1.4.	Formulación de objetivos	7
1.4.1.	Objetivo general	7
1.4.2.	Objetivos específicos	8
1.5.	Justificación de la investigación	8
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	10
2.2.	Bases teóricas científicas	16
2.3.	Definición de términos conceptuales.....	28
2.4.	Enfoque filosófico - epistémico.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	31
3.2. Nivel de investigación	31
3.3. Característica de la investigación	31
3.4. Método de investigación	32
3.5. Diseño de investigación	32
3.6. Procedimiento de muestreo	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9. Orientación ética.....	34

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	35
4.2. Discusión de resultados	44

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	23
Figura 2.....	25
Figura 3.....	27
Figura 4.....	39
Figura 5.....	40
Figura 6.....	42
Figura 7.....	43

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El libro de reclamaciones ha sido normado por el Estado peruano como una herramienta de ayuda para proteger los derechos de los consumidores y como tal, debe estar disponible en todos los establecimientos comerciales o plataformas de venta en la administración pública y privada. Este libro impreso con las características estandarizadas en formato físico o virtual, permite registrar las quejas o reclamos por algunos inconvenientes que se presenten durante la adquisición de algún producto o de un servicio y deben estar al alcance del interesado cuando éste lo solicite, sin que de por medio haya alguna negativa por el proveedor.

En países europeos como en España, rigen normas específicas para canalizar los reclamos de los clientes, por lo que es un imperativo legal que los establecimientos deben tener a disposición de los usuarios la Hoja de Reclamaciones con un modelo específico para que los consumidores o usuarios, puedan formular sus quejas en el mismo establecimiento donde se genere el inconveniente, sin perjuicio de que el reclamo se haga en las Administraciones de Consumo, que son los entes reguladores que allanan posiciones para la obtención

de resultados más satisfactorios para las partes en controversia (Ministerio de Consumo, 2023).

En la mayor parte de países del mundo y bajo distintas denominaciones, el libro de reclamaciones es un instrumento de protección al consumidor. En Chile por ejemplo, los establecimientos comerciales manejan el Libro de Reclamaciones Electrónico (Lrec), que fue diseñado para la presentación rápida de reclamaciones a la Dirección del Consumidor y Defensa de la Competencia (DCC) o cuando sea necesario, elevarlo a los tribunales administrativos. Los clientes afectados por un mal servicio o producto dudoso presentan sus reclamos al Lrec, utilizando un sitio web proporcionado por la empresa y como en la mayoría de casos, en el libro se registran los pedidos, quejas y reclamos de los consumidores sobre la calidad de los productos y servicios; la disconformidad con los precios, reclamos sobre publicidad engañosa, la obtención de información inadecuada o incompleta, como los retrasos en la entrega de productos, entre otros aspectos, los que deben ser resueltos y respondidos dentro del plazo establecido.

Se debe tener en cuenta que el libro de reclamaciones de acuerdo a las normas chilenas:

Es una herramienta para promover el diálogo y la solución de conflicto entre los consumidores y los proveedores. Una vez registrada la queja, el proveedor debe responder dentro de los 5 días hábiles siguientes. Si el cliente no queda satisfecho con la respuesta o si no recibe respuesta en un plazo razonable, puede acudir a los organismos de defensa al consumidor o a los tribunales para presentar una demanda (Encuentrochec, 2023)

De similar forma en el Perú, el libro de reclamaciones y como su nombre lo indica, permite canalizar las quejas o reclamos por atenciones incorrectas en las empresas prestadoras de servicios públicos como de agua y alcantarillado, energía eléctrica o gas natural, además de las molestias que surjan en las empresas de

transporte público, en las telecomunicaciones, además de las entidades bancarias y financieras, conforme a las normas establecidas. La diferencia con el país del sur, en los establecimientos peruanos el proveedor está obligado a responder la queja en un plazo de 15 días hábiles no prorrogables (Indecopi, 2015).

Esta herramienta de la administración, si bien es cierto que protege al consumidor, no debe ser considerada como una denuncia, porque no da inicio a un proceso sancionador contra el proveedor, pero sí, la entidad donde se consignó el reclamo o queja está en la obligación de solucionar la reclamación registrada. En todo caso, si el cliente no se sintiera satisfecho con la respuesta a su reclamo, puede recurrir a instancias como el Indecopi¹ u otras entidades reguladoras o supervisoras de servicios públicos como Osinergmin², Osiptel³ entre otras existentes.

Según el Indecopi, los proveedores tienen la opción de implementar el libro de reclamaciones en formato físico o virtual, teniendo cualquiera de ellas los mismos efectos para procesar los reclamos que consignen los usuarios. El libro de reclamaciones impreso, de acuerdo a normativa tienen hojas autocopiativas impresas desglosables, debidamente numeradas. Por cada reclamo que se registre en el libro se imprimen al menos tres hojas autocopiativas, la primera se entregada al consumidor al momento de registrar su queja o reclamo; la segunda se queda con el proveedor y la tercera se remite al Indecopi cuando sea solicitada.

Si se opta por el libro de reclamaciones virtual, éste se halla a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento a través de una plataforma de fácil acceso y nunca se debe hacer en una computadora fuera del comercio,

¹ INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

² OSINERGMIN: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

³ OSIPTEL: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

debiéndose brindar todo el apoyo para que el reclamo sea registrado de manera correcta.

Por Ley N° 29571 promulgada el catorce de agosto del año dos mil diez, se establecieron las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyéndose como un principio que rige la política social y económica del Estado peruano, la protección de los derechos de los consumidores enmarcado en el artículo 65° del régimen económico de la Constitución Política del Perú. Más adelante el 18 de febrero del 2011, se publicó el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que dispone la reglamentación para la protección del consumidor, y paulatinamente de acuerdo a distintas iniciativas, se fueron incorporando algunas modificaciones que fueron puestas en vigencia para la atención de los consumidores en los establecimientos del país.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco cuyas siglas son Emapa Pasco S.A., es una empresa creada al amparo del Decreto Supremo N° 012-1984-VI del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como empresa Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), que operan en el ámbito nacional urbano, brindando los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, conforme lo establece la Ley general de Servicio de Saneamiento. Emapa Pasco S.A. es una de las 48 EPS municipales que operan en el país y como tal, la atención al público la realizan en sus oficinas situadas en el centro comercial de San Juan Pampa, edificio N° 5, departamento N° 2 en el distrito Yanacancha en la ciudad de Cerro de Pasco.

Emapa Pasco S.A., tiene como misión “Desarrollar los niveles técnicos, administrativos, y financieros – económicos de la institución, para extender planificadamente la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado de Pasco, a las familias que hoy se benefician de esta infraestructura básica que es fundamental para la salud y desarrollo, y asumir con convicción el deber ineludible de satisfacer las necesidades de la colectividad, en cumplimiento de los fines de la

institución, mediante la ejecución de un continuo proceso de modernización” y desde su fundación, ha atravesado por una serie de crisis económicas con serios cuestionamientos en su administración, dependiente de un directorio formado por representantes de la Municipalidades Provincial de Pasco.

La atención que ofrece esta EPS en Pasco, está sujeta a la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento además de las otras normas que rigen la administración pública como la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa de los Consumidores que dispone la implementación y manejo por una persona responsable del Libro de Reclamaciones, disposición que en el portal oficial de esta empresa, no se visualiza, presumiéndose que no tienen implementado el libro de reclamaciones virtual, limitándose al formato impreso en virtud al Art. 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que prescribe: “Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente Artículo” (Indecopi, 2023).

La idea de investigación se ha concebido ante la necesidad de realizar un análisis de los contenidos del Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A. que contendría las quejas y reclamos de los consumidores de servicios de la empresa, porque continuamente se emiten quejas de la vecindad mediante los programas de noticias de radio y televisión local, por lo que la ciudadanía debe tomar conciencia para registrar sus quejas en el libro de reclamos, para tener respuestas y atención a los cuestionamientos con el amparo de los procedimientos administrativos y legales.

El análisis de las quejas y reclamos que se registraron en el lapso de enero a octubre del año 2023, serán cotejados con las respuestas y solución a los mismos que hayan ofrecido los funcionarios de la EPS Emapa Pasco S.A., así como evaluar

el procedimiento que se sigue en el caso de que se hayan registrado quejas y reclamos y, si la empresa tiene asignada una persona responsable del manejo del Libro de Reclamaciones para encauzar los cuestionamientos, como la comunicación final al interesado, sobre las decisiones adoptadas para superar los inconvenientes.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se realizó en el distrito Yanacancha de la provincia y departamento de Pasco, tomando como referencia exclusiva, a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sociedad Anónima, prestadora del servicio de agua para consumo humano de la población. El análisis del Libro de Reclamaciones y sus efectos posteriores, se realizó sobre las quejas y reclamos consignados en los meses de enero a octubre del año 2023.

1.2.2. Delimitación social

El estudio va orientado a conocer la resolución de controversias en la prestación de bienes o servicios que ofrecen las entidades públicas y privadas del país, a través del empleo de una herramienta administrativa instituida por el gobierno central, con el propósito de proteger a los consumidores y cuál es el impacto que genera el Libro de Reclamaciones en la sociedad, y si los ciudadanos conocen cómo proceder en caso de insatisfacciones a través del registro de su queja o reclamo por insatisfacciones.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se realizó durante los meses de noviembre y diciembre del año 2023.

1.2.4. Delimitación conceptual

El libro de reclamaciones es una herramienta de protección al consumidor. Es un documento físico o virtual con numeración correlativa que se debe poner a disposición de los consumidores y usuarios en las empresas prestadoras de

servicios o productoras de bienes, para que el cliente exprese su disconformidad respecto a un producto adquirido o servicio recibido. El libro de reclamaciones impreso se compondrá de hojas de reclamación individuales y está normado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que prescribe:

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al Indecopi cuando sea solicitada por éste (Consumoteca.pe, 2022).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la EPS Emapa Pasco S.A., gestionó su Libro de Reclamaciones durante el período enero – octubre del 2023 con efectos en su plan de mejora en la atención de sus clientes?

1.3.2. Problemas específicos

P.E.01: ¿Cuántas quejas se consignaron en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa - Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltas?

P.E.02: ¿Cuántos reclamos se formularon en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltos?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar, de qué manera la EPS Emapa Pasco S.A., gestionó su Libro de Reclamaciones durante el período enero – octubre del 2023 con efectos en su plan de mejora en la atención de sus clientes.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E.01: Establecer, cuántas quejas se consignaron en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa - Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltas.

O.E.02: Identificar, cuántos reclamos se formularon en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltos.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación pretende alcanzar nuevos conocimientos sobre el manejo del Libro de Reclamaciones en la EPS Emapa Pasco S.A., a fin de que se desarrollen campañas de información para proteger a los clientes sobre sus derechos al reclamo y a la queja, conducentes a sanciones que alcanzarían a la empresa por una mala atención.

1.5.2. Justificación práctica

Los resultados del estudio permitirán conocer si el ciudadano usuario de los servicios de la EPS Emapa Pasco S.A., ha utilizado el Libro de Reclamaciones de la empresa, para comunicar alguna insatisfacción. Se presume que si existen reclamos que se hacen a través de los medios de comunicación, éstos deben estar registrados en el libro como una forma de dejar constancia de la queja, lo contrario implicaría un desconocimiento del procedimiento para canalizar su malestar.

1.6. Limitaciones de la investigación

El estudio fue proyectado para ser desarrollado en dos meses, en cuyo lapso podrían surgir limitaciones de carácter administrativo que podrían alterar el decurso del cronograma.

La otra limitación está en función a la poca información que se halla en el portal web de la EPS Emapa Pasco S.A., respecto a la constitución de la empresa, objetivos, fines, socios fundadores, cantidad de clientes regulares, clientes

morosos, niveles tarifarios entre otra información que tendrá que solicitarse a la empresa, lo que podría retrasar el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Nacionales

Mori y Paredes (2021) desarrollaron una tesis titulada *“Ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019”* en la Universidad Nacional de Ucayali, con el objetivo de identificar los factores determinantes de la ineficacia en el manejo del libro de reclamaciones en el ámbito municipal, por lo que diseñaron un estudio no experimental con nivel descriptivo correlacional de enfoque cualitativo, orientado al recojo y análisis de información contenida en el libro. La población de estudio fue de 350 usuarios que representa “el universo de personas que diariamente acuden a los diferentes servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y 100 servidores públicos de la entidad” de la que se seleccionó una muestra de 184 usuarios y 45 servidores, en quienes se aplicó una encuesta de carácter confidencial con un cuestionario de 14 y 10 preguntas respectivamente. Los resultados permitieron formular como conclusiones que los usuarios de esta municipalidad, no identifican lo que es una reclamación, por lo mismo, no conocen cómo usar el Libro de Reclamaciones. Ésta no se encuentra en lugar visible; así como existe deficiente información por los servidores municipales

sobre su manejo; no desarrollan un seguimiento a los reclamos registrados e incumplimiento de los plazos de ley, y por último, no se facilita una orientación adecuada a los usuarios para la presentación de sus reclamos.

Vargas (2023) en su Tesis *“Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021”*, que tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre sus variables gestión de quejas y reclamaciones y satisfacción de usuarios de un sitio web, aplicó una metodología básica con enfoque cuantitativo de corte transversal – correlacional, en una población de 316 usuarios que fueron atendidos de manera virtual mediante la página web de la institución objeto de estudio, al momento de colocar sus quejas. La técnica de investigación aplicada por el autor fue una encuesta con un cuestionario de 34 preguntas con cinco opciones de respuesta, en escala Likert. Como resultados el Rho de Spearman determinó un valor de significancia de 0,609 y, siendo menor de 0,05 se rechazó la hipótesis nula (H₀), concluyéndose que “si existe relación entre ambas variables”, por lo que se recomendó a la institución pública donde se hizo la investigación, “gestionar de manera efectiva las quejas y reclamaciones que surgen ante las fiscalizaciones que se realizan en el transporte público y que son atendidas vía web, con la finalidad de generar mayores satisfacciones en los usuarios.”

Zevallos (2018) hizo una investigación para analizar la problemática del derecho del consumidor en relación al uso del libro de reclamaciones, según la percepción de los consumidores residentes en el distrito Yanacancha en Pasco. El estudio correlacional fue según la autora, de tipo descriptivo – explicativo en la población de la citada jurisdicción de la que se tomó “un porcentaje referencial de 2000 personas del Total de Habitantes de la Urbanización de San Juan Pampa, distrito de Yanacancha – Pasco” (sic.) determinándose luego una muestra representativa de 67 personas, resultado de la ecuación sugerida por Blalock (2002) en la que se aplicó como técnica de recojo de información “el fichaje y los

instrumentos serán las fichas bibliográficas, de resumen, transcripción se utilizará para construir el marco teórico y otros tipos de recolección” utilizando como instrumento “el cuestionario de preguntas abiertas y cerradas con dos alternativas”, observándose que ésta consta de 10 items, resultando que la población mayoritariamente mostró su desconocimiento sobre las normas que protegen a los consumidores, así como la institución que regula, supervisa y sanciona la vulneración del derecho del consumidor, pese a que un porcentaje considerable de encuestados, manifestó que alguna vez en su vida fue víctima de maltrato en establecimientos prestadoras de servicios. El estudio concluyó en que el 48% de la población sabe que “existen normas que regulan el derecho de los consumidores, mientras que más de la mitad de la población encuestada desconoce de estos derechos” y el 70% de la población encuestada desconoce los derechos de los consumidores, situación que los ubica en estado de indefensión “de las malas atenciones o del mal trato que puedan recibir en los diferentes establecimientos” ubicados en el ámbito de estudio.

Guerrero y Trujillo (2014) en Chiclayo desarrollaron un estudio con el objetivo de proponer mejoras en la gestión y tratamiento de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet de esa ciudad, para la optimización en la atención de sus clientes implementándose para ella, el sistema International Organization for Standardization ISO 10002 específico, encargada del estudio de la gestión de quejas y reclamos. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, centrado en la descripción, comprensión e interpretación de las opiniones y pensamientos obtenidos de los encargados de tal gestión, además del análisis sobre el nivel o estado de las diversas variables estudiadas. Para el efecto se determinaron 3 tipos de muestras: la primera formada por 385 clientes que manifestaron alguna queja en la empresa en quienes se aplicó una encuesta. La segunda, formada por 15 clientes seleccionados del libro de reclamaciones y la tercera muestra, formada por 15 colaboradores de nivel estratégico y operativo de

la empresa, aplicándose las entrevistas como técnica de recojo de datos. El procesamiento y análisis de datos se realizó con la hoja de cálculo Excel y el SPSS, teniéndose como conclusión que la empresa Cineplanet de Chiclayo tiene un deficiente manejo en la gestión de quejas y reclamos, determinándose que tal situación genera insatisfacción en sus clientes.

Ramos (2021) desarrolló un estudio para conocer aspectos relacionados al impacto en los “Stakeholders” según la percepción que tienen los pobladores del distrito de Chaupimarca en Pasco, acerca de la Responsabilidad Social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pasco S.A (Emapa Pasco) que, si bien es cierto no tiene relación directa con el uso del Libro de Reclamaciones, pero de manera general trata sobre la satisfacción que genera esta empresa en sus clientes, sobre la calidad de sus servicios. El tipo de investigación fue básico con nivel descriptivo y enfoque mixto. La metodología desarrollada fue el científico, analítico, deductivo-inductivo y estadístico con diseño de triangulación concurrente en una población de 361 usuarios del distrito de Chaupimarca a quienes se les suministró un cuestionario de encuesta, mientras que a se entrevistaron con preguntas semiestructuradas a 6 usuarios, de ellos 3 fueron funcionarios de la empresa y 3 representantes de los asentamientos humanos. De acuerdo a los resultados de la investigación, se pudo concluir que la población asentada en el área de Chaupimarca, tiene una percepción negativa sobre la responsabilidad social empresarial de la Emapa Pasco con un índice del 89.5% en forma global. De manera desagregada la percepción en la dimensión social fue del 88.4%; percepción negativa en la dimensión económica tuvo un 88.6% y en la ambiental, 79.8%, de percepción negativa.

Con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una entidad pública de Lima, Cienfuegos y Torres (2021) realizaron una investigación de tipo básico, con alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque

cuantitativo. Mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia consideraron a 90 clientes de una organización sometiéndolos a una encuesta como técnica y un cuestionario para la recolección de datos. El procesamiento de información lo desarrollaron mediante el programa informático SPSS-28, considerando sus etapas de análisis de confiabilidad, descriptivo e inferencial con un coeficiente de 0,947 del Alfa de Cronbach. La investigación ha determinado que existe una relación entre la Gestión de Reclamos y la Calidad de Servicio, a partir de la obtención de un valor de significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,432, aceptándose las hipótesis planteadas, siendo la dimensión fiabilidad la que posee una mayor relación con la Gestión de Reclamos.

Alva (2019) hizo una investigación con el objetivo de conocer si el sistema de quejas y reclamos influye en la calidad de atención médica en consulta externa en un hospital de la ciudad de Trujillo. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, diseño correlacional transeccional causal, que involucró a 149 pacientes de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, a quienes se les suministraron encuestas con dos cuestionarios validados y confiables. Los resultados de la investigación que se consignan en tablas y figuras estadísticas, arrojan como conclusiones que el sistema de quejas y reclamos, influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del referido nosocomio, además que esta variable debería integrarse al trabajo de toda la organización, considerando que un sistema será más efectivo, si entrena y empodera a profesionales y administrativos para que traten las quejas en el mismo punto en el que se originan. La otra conclusión a tenerse en cuenta es que un sistema integrado que se implemente en una organización, permitirá que las quejas o reclamos sirvan para identificar las diferencias en la calidad del servicio, así como involucrar una mayor participación y colaboración en los procedimientos

de atención al ciudadano y el seguimiento que debería otorgar el personal profesional, asistencial, responsables de calidad, los administradores y usuarios.

Internacionales

Peña-Viveros, Rodríguez Moctezuma y López-Carmona (2004) a través del artículo “Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social”, reportan sobre la interposición de quejas que se recibieron en el nosocomio señalado, contra los médicos en los servicios de salud en México, como resultado de la negligencia o mala práctica en las atenciones y el reclamo para el reembolso de gastos realizados por pacientes insatisfechos, fenómeno cada vez más frecuente en las entidades de salud públicas y privadas. La metodología aplicada estuvo dirigida a la revisión de expedientes clínicos y los formatos de queja de quienes presentaron quejas formales contra los médicos tratantes en el período de dos años a partir de enero de 1996. Dos investigadores se encargaron de revisar los expedientes mediante una lista de cotejo, con el que se establecieron los motivos reales de la queja. En 9 hospitales del Estado de México Oriente, se presentaron 402 quejas “por cualquier motivo” y en 156 casos se señalaba al médico como motivo principal de la queja, de los que 130 expedientes cumplieron con los criterios de selección y tuvieron registros completos para su análisis, determinándose que las quejas contra los médicos especialistas en el nosocomio, están relacionadas con aspectos técnicos en el diagnóstico y percepción de los pacientes, factores identificados como: complicaciones durante la atención; error en el diagnóstico, utilización de estudios de gabinete, información deficiente por el médico, alta voluntaria, falta de vigilancia durante la hospitalización y redicciones vaginales múltiples durante los trabajos de parto, que requieren la implementación de estrategias específicas para facilitar mejor comunicación y la relación médico-paciente que pudiera reflejarse en la disminución de quejas.

Rodríguez, Castaño, Lorenzo, Leis y Gil (2009) en un artículo científico resumen la investigación desarrollada con el objetivo de mejorar el nivel de calidad de gestión de quejas en la Gerencia de un hospital de atención primaria en Santiago de Compostela, respondiendo en menos de un mes a las reclamaciones y detectar y monitorizar problemas relacionados con la actividad en los centros de salud, proponiendo una nueva herramienta informática. El estudio se articuló como proyecto de mejora siguiendo la metodología clásica de mejora de la calidad, en sus procesos de cuantificación de la situación de partida; el análisis de las causas; la implantación de medidas correctoras y seguimiento y control. Los resultados dan cuenta que el porcentaje de reclamaciones resueltas en menos de un mes en el año 2008 fue del 83% frente al 79,3% del año anterior. El incremento del número de quejas recibidas en 2008 fue del 49,5%. La demora media para resolver los casos fue de 19,4 días en el 2008 y de 22,8 días el año anterior. Las conclusiones señalan que la aplicación de nuevos protocolos y sencillas medidas correctoras a los problemas identificados, permitió una mejora en la respuesta al usuario, demostrado estadísticamente y que la propuesta de un diseño de la nueva base de datos, Facilitará la identificación de fallos en el sistema, ayudando así, a emprender acciones de mejora en las atenciones de salud.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Libros de reclamaciones

Montes, Mori y Yui (2015) a través de una publicación realizada para el Instituto de Defensa del Consumidor (Indecopi) señalan que el libro de reclamaciones en el Perú, obedece a lo normado en el Art. 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el que prescribe que todos los establecimientos comerciales deben poner a disposición de sus clientes, un libro de reclamaciones en formato físico o virtual. Este mecanismo de defensa del consumidor se consolidó gracias al Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que

aprueba el reglamento para la implementación del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este apartado normativo, se define al Libro de Reclamaciones como un documento de naturaleza física o virtual, que debe ser puesto a disposición de los consumidores por las entidades proveedoras de bienes o servicios, abriéndose la posibilidad a partir de entonces, que los clientes registren sus quejas o reclamos, si se sintieran insatisfechos por la obtención de productos o servicios prestados por algún establecimiento comercial de servicio público.

Es desde ahí, en que los establecimientos públicos y privados del país implementaron su Libro de Reclamaciones, cuya finalidad es la de contribuir con el buen funcionamiento del mercado. Es en este libro, donde se registra la información sobre la insatisfacción o malestar de los usuarios acerca de productos o servicios recibidos por un proveedor. Esta información reviste importancia porque el proveedor debe; partiendo de la queja o reclamo; mejorar la atención en base a la incomodidad del consumidor, el que además puede ejercer su derecho a denunciar ante las instancias reguladoras existentes en cada rubro (p. 11).

Por su parte, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) se refiere al Libro de Reclamaciones como un registro donde el consumidor puede hacer constar de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. En tal sentido los proveedores están obligados a poner a disposición de sus clientes esta herramienta de protección al consumidor, ya sea en físico (libro con hojas autocopiativas) o virtual (a través de una plataforma digital).

El Libro de Reclamaciones se halla normado mediante tres artículos de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, el que en su Art. 150° señala que los establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un Libro de Reclamaciones en forma física o virtual. Hace referencia además en el Art. 151° que es deber de los proveedores, el exhibir en un lugar visible y de fácil

acceso al público el Libro de Reclamaciones, tomando como responsabilidad suya, el orientar adecuadamente sobre el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente y cómo debe ser utilizado.

El Art. 152° de este mismo cuerpo normativo, señala sobre las obligaciones que tiene el proveedor, como el de entregar el Libro de Reclamaciones cuando el consumidor lo requiera para formular su reclamo o queja respecto a su insatisfacción, cuando el producto o servicio recibido no le satisface o no cumple con lo ofrecido. Sin embargo, no teniendo categoría de denuncia, el interesado lo puede llevar ante el Indecopi, para que esta institución inicie con los trámites de supervisión y sanción si el caso lo amerita. En tal sentido, una copia de la queja o reclamación formulada en el libro, es remitida al Indecopi para los fines que sean necesarios.

El Libro de Reclamaciones fue reglamentado y aprobado por el Decreto Supremo N° 011- 2011-PCM y tres años después fue modificado mediante el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, posibilitando a los proveedores la implementación del libro virtual, para facilitar la gestión de los consumidores. Las obligaciones que deben cumplir los propietarios de organizaciones prestadoras de bienes y servicios relacionados al Libro de Reclamaciones, se encuentran vigentes a partir del siete de mayo del año 2011. El 22 de enero del 2014 se modificó el reglamento del Libro de Reclamaciones a través del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, resultado de una evaluación a cargo del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, posicionando así al documento como un “instrumento efectivo para la prevención y solución de conflictos en materia de consumo”. La modificación recayó en ocho artículos y los anexos I y II, de los que De la Cruz (2019), citando a Montes, Mori, Torres y Yui (2015), establece el análisis realizado a la norma de acuerdo al siguiente resumen:

1. Los proveedores de servicios públicos, se encuentran supervisados por las entidades reguladoras y aquellos que se encuentren bajo la supervisión de la

Superintendencia de Banca, seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, se sujetan al procedimiento establecido por el ente supervisor, dejando constancia de los reclamos y quejas, el cómputo del plazo de atención y los canales de presentación.

2. El Indecopi puede requerir información del Libro de Reclamaciones estableciendo periodicidad a los proveedores que se hallen regulados o supervisados. El reglamento prevé que la atención de reclamos y quejas debe ser inmediato y preferencial.
3. El reglamento define al establecimiento comercial abierto al público, como el inmueble, espacio físico o medio virtual de venta de bienes o prestación de servicios, donde si son varios proveedores, cada uno de ellos tendrá su propio Libro de Reclamaciones, independientemente de aquel que los albergue.
4. Los proveedores que cuenten con el Libro de Reclamaciones en formato virtual tienen la obligación de asistir al consumidor para el correcto llenado de su reclamo o queja. Una copia impresa será entregada al interesado como constancia del ejercicio de su derecho.
5. El formato físico del Libro de Reclamaciones deberá tener una hoja original y dos autocopiativas. El primero será entregado al consumidor al momento de formular su queja o reclamo; el segundo es para el proveedor y el tercero se reserva para cuando el Indecopi lo solicite.
6. En los Libros de Reclamaciones de ambos formatos, se deben consignar la información de la razón social del proveedor, el número de RUC, domicilio, en los campos respectivos se registran de manera clara la fecha, las generales de ley del consumidor (apellidos y nombres, documento de identidad, dirección, correo electrónico y teléfono), además de consignar el reclamo o queja y se da cuenta el pedido como consecuencia de los hechos que motivaron el uso del libro.

7. El proveedor está en la obligación de determinar si el consumidor formuló un reclamo o una queja para atenderlo de acuerdo a su naturaleza. Incluso si marcó erróneamente queja en lugar de reclamo o lo contrario o cuando no llenó el espacio en blanco.
8. La información contenida en el Libro de Reclamaciones será conservada por el plazo mínimo de dos años. En caso de pérdida del documento o de una hoja de reclamaciones, el proveedor tiene el derecho de presentar la denuncia ante la autoridad policial de su jurisdicción en un plazo no mayor a 48 horas de ocurrido el suceso, para los procedimientos posteriores.

2.2.2. Distinción entre queja y reclamo

La queja

De acuerdo a las consideraciones estipuladas por el Indecopi, la queja está relacionada con la manifestación del malestar o el descontento que se genera en el consumidor (cliente o usuario) sobre la atención recibida en un establecimiento, pudiendo ser por ejemplo, un trato descortés del personal encargado de atender en la tienda. La queja no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido. Ante la formulación de una queja en el libro de reclamaciones, el proveedor está obligado a responder por escrito al interesado en un plazo de 15 días hábiles no prorrogables.

El reclamo

La diferencia con el caso anterior es que el reclamo, tiene naturaleza de disconformidad o insatisfacción del consumidor con el producto adquirido o con el servicio recibido. Ante este caso, el proveedor deberá responder por escrito al interesado y sobre el reclamo consignado, en el plazo improrrogable de 15 días hábiles. Un reclamo puede hacerse por ejemplo, cuando se recibe un producto defectuoso o se recibe un pésimo servicio que no guarda relación con lo ofrecido. El reclamo también puede formularse cuando el establecimiento se vale de publicidad engañosa para la captación de clientes.

2.2.3. Intervención del Indecopi

Según la queja o reclamo que no se haya respondido de manera adecuada por el proveedor, el afectado puede recurrir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en cualquier momento sin previo aviso al proveedor. El Indecopi tiene establecidos los procedimientos para intervenir en los casos en que se requerido, por lo que el establecimiento deberá remitir a la institución las copias de las hojas de reclamación para su fiscalización. En caso que el proveedor no atiende un reclamo, el consumidor afectado puede denunciar el hecho ante el Indecopi adjuntando una copia de la Hoja de Reclamaciones, sea de manera física o virtual para los procedimientos posteriores (Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, 2015).

No se debe dejar delado que el Indecopi, es una entidad estatal dedicada a la defensa de los derechos de los consumidores, además de proteger la marca, creación e inventos, y sus funciones se hallan establecidas en la ley de su creación y entre otras, velan por el buen funcionamiento del mercado, sancionando los actos de engaño y competencia desleal en el sector empresarial.

2.2.4. Emapa Pasco S.A.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarilado de Pasco, Emapa – Pasco S.A., es una entidad que nació bajo el esquema de Empresa Prestadora de Servicios (EPS) en el rubro del agua potable y alcantarillado, formada inicialmente por las Municipalidades provincial de Pasco y distritales de Yanacancha, Simón Bolívar y Huariaca, terminando en la actualidad con un directorio que representa solo a la primera de las nombradas. Las demás integrantes de la sociedad, se retiraron por distintos motivos por lo que su campo de acción se ha focalizado en la ciudad de Cerro de Pasco, solamente.

La Emapa - Pasco, está vinculada a la normativa de la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338 y ha concebido como visión empresarial:

Ser una empresa moderna que preste los servicios públicos de agua potable y alcantarillado de manera permanente, eficiente y con elevado grado de responsabilidad social, que asegure la mejor calidad de vida a las familias, dentro de este compromiso, orientar el recurso humano hacia la optimización de su potencial profesional mediante una exigente capacitación que genere una sólida motivación para brindar de excelente e identificados con los intereses comunitarios (sic) (Emapa Pasco S.A., 2023).

En esa línea de acción, la empresa ha considerado entre sus objetivos de constitución que aún mantienen en su portal web, “lograr satisfacer la demanda de los servicios de agua potable y alcantarillado al año 2020, incrementando la cobertura de los servicios cumpliendo con las características de calidad y los atributos de servicio establecidos”, además de otros seis objetivos específicos que la organización se trazó para la atención ciudadana en su ámbito de acción.

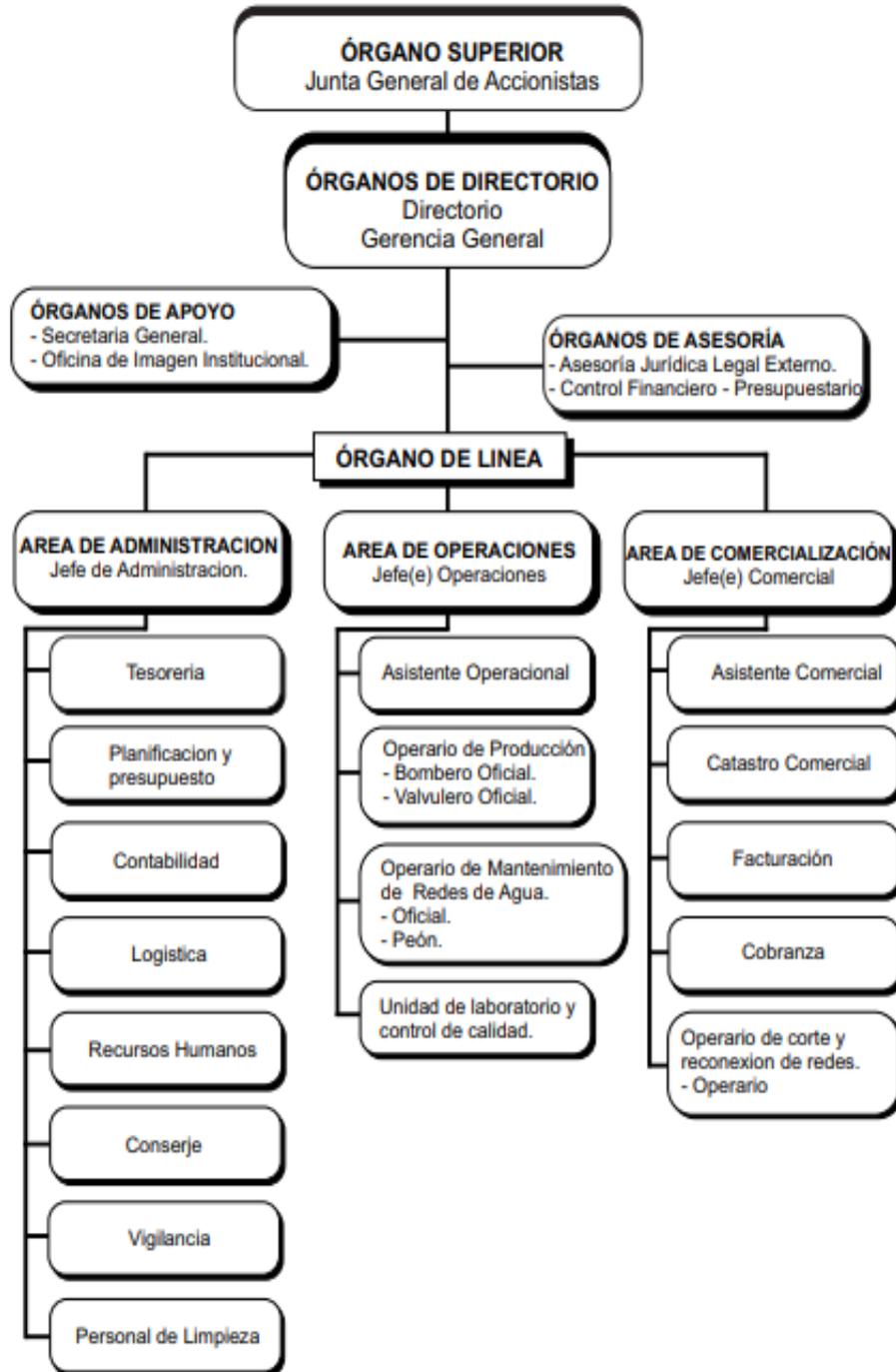
2.2.5. Estructura orgánica de la EPS Emapa Pasco S.A.

De acuerdo a los documentos de fundación de la empresa, ésta debe ser gestionada a través de un directorio formado por los integrantes de la sociedad. Sin embargo, a la fecha, sólo es la Municipalidad Provincial de Pasco la que la regenta, recayendo por lo mismo en sus funcionarios, teniéndose como presidente de la Junta General de Accionistas de la EPS Emapa Pasco S.A. al alcalde provincial Julio César Rupay Malpartida y como integrantes del directorio a los señores Wenceslao Ledesma Velita y Hugo Miguel Miguel, en tanto la gerencia general la ostenta el ingeniero Giancarlo Galindo Yantas.

El organigrama de constitución que no ha sido modificado al 2023, es el que se presenta en la figura siguiente:

Figura 1

Organigrama de la EPS Emapa vigente al 2023



Es conocido que la EPS Emapa Pasco S.A., es una organización municipal sujeta al Decreto Legislativo N° 1280, promulgado el 29 de diciembre del 2016, cuyo objeto se enmarca en el establecimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento en los ámbitos urbano y rural a nivel nacional, con

el propósito de lograr el “acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio de la población”, por lo que en su Artículo 5°, prescribe que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sea el Ente rector en materia de saneamiento, por lo que es de su responsabilidad la planificación, el diseño, la emisión de normas y de su ejecución, siendo de obligatorio cumplimiento por los tres niveles de gobierno en el marco del proceso de descentralización y en todo el territorio peruano, como política nacional y sectorial dentro de su ámbito de competencia (El Peruano, 2016).

Como todas las entidades estatales de esta naturaleza, la EPS Emapa Pasco S.A., se ha identificado con la población de Pasco en la prestación de sus servicios de agua potable desde sus inicios por lo que tiene como medio de información su sitio web oficial, el que en su sección “Transparencia” consigna documentos como Estatuto y Plan Maestro Optimizado (que no tienen contenidos para descargar) y Procedimiento de Reclamo, circunscrito a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) que adjunta un video de orientación de 1’.04” de extensión y los formatos números 1, 2, 8 y 9, sobre de solicitudes para la atención de problemas particulares comerciales y operacionales, igualmente el anexo N° 6, que es el formato de la solicitud para la atención de problemas de alcance general, todos ellos formulados sin el logotipo de la empresa, lo que supone sean los generados por la SUNASS.

Figura 2

Formato N° 2, con el que los usuarios pueden sentar sus reclamos ante la Emapa – Pasco S.A. El manejo del libro de reclamaciones es casi inexistente.

FORMATO 2
Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE	Teléfono <input style="width: 100%;" type="text"/>		
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		Provincia	
		Distrito	
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(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) <input style="width: 100%;" type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
ATENDIDO POR		FIRMA	<input style="width: 100%;" type="text"/>
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA	SI	<input style="width: 50px;" type="text"/>	
	NO	<input style="width: 50px;" type="text"/>	
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 sobrerregistra.		SI	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 50px;" type="text"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	HORA (RANGO DE 2 HORAS) <input style="width: 100%;" type="text"/>
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	HORA <input style="width: 100%;" type="text"/>
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
Firma del reclamante	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha	

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

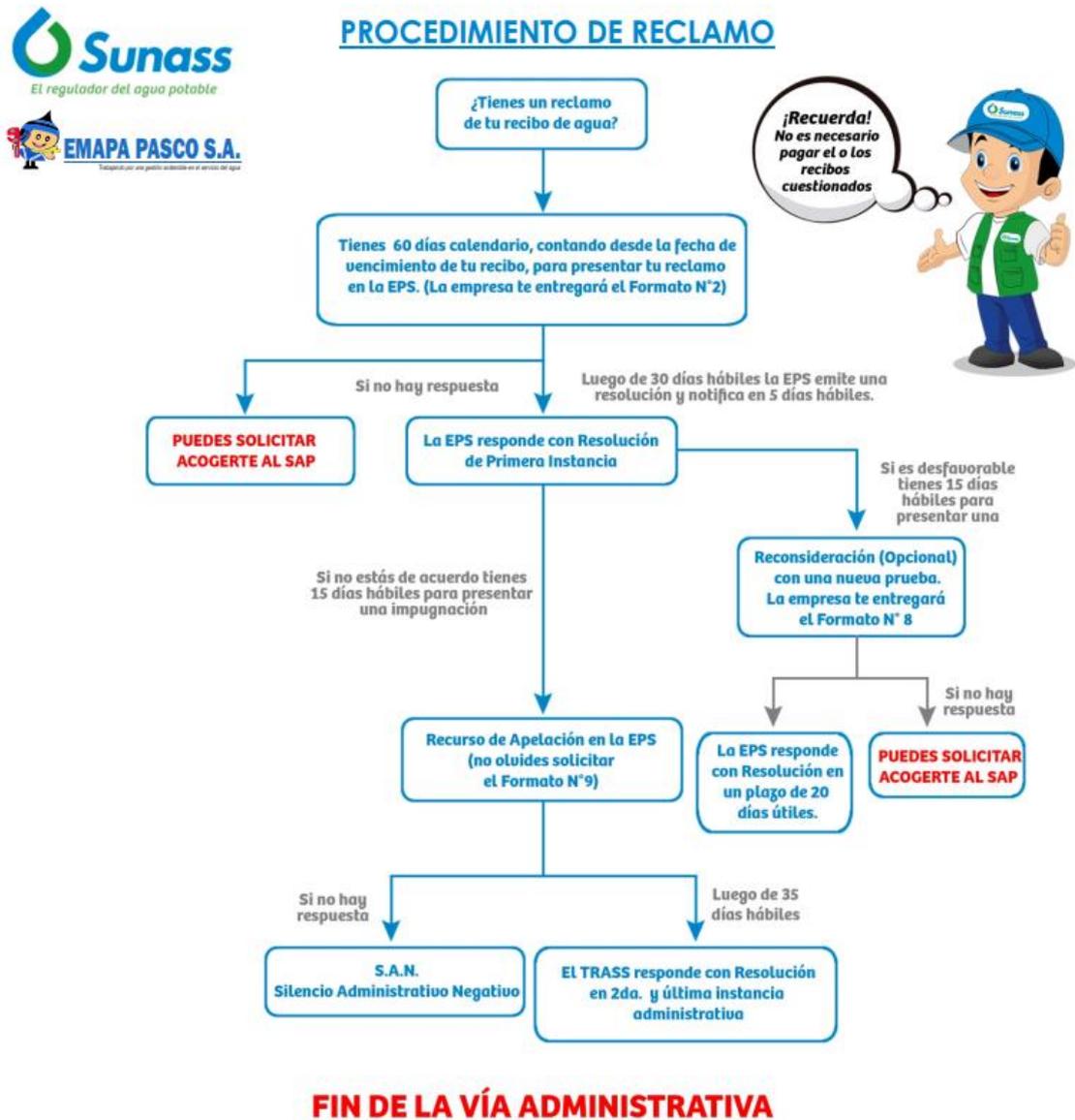
Respecto al formato N° 2, sobre la presentación de un “reclamo”, no tiene leyendas ni anotaciones que permitan vincularlo con el Libro de Reclamaciones de la APS Emapa Pasco S.A., lo que sí se conoce es que el formato físico lo tienen a disposición en las oficinas de la empresa para la formulación del reclamo, cuando el usuario vea por conveniente, lo que deberá establecerse como parte de la investigación. Es preciso aclarar que en el portal web, no se ha consignado el Libro de Reclamaciones virtual como tal, además que no existe mayor información sobre el número de usuarios en el ámbito de atención, las tarifas establecidas, los proyectos de inversión u otra información que transparente la gestión empresarial.

2.2.6. El reclamo en la EPS Emapa Pasco S.A.

El procedimiento de reclamo que está consignado en el sitio web, tiene una ilustración con el logotipo de la Sunass y de la EPS Emapa Pasco S.A. que se muestra a continuación. No se condice con las características de un libro de reclamaciones virtual.

Figura 3

Procedimiento que sigue un reclamo en la EPS Emapa – Pasco S.A



- * No olvides sustentar tu reclamo con una carta simple.
- * S.A.P = Silencio Administrativo Positivo
- * S.A.N = Silencio Administrativo Negativo
- * E.P.S = Empresa Prestadora del Servicio

2.3. Definición de términos conceptuales

Libro de reclamaciones

Es una herramienta de protección al consumidor donde se formulan quejas o reclamos sobre la prestación de servicios o adquisición de bienes, donde el afectado describe brevemente la información acontecida, con fines de mejora en la atención o el inicio de procedimientos sancionadores. Se debe conocer que el reclamo no es una denuncia ni da inicio a la sanción, sin intervención de los entes reguladores. Para el caso de la Emapa es la Sunass e Indecopi.

Queja

Se conoce como tal a la expresión de malestar o descontento que formula el consumidor respecto a la atención al público. No guarda relación directa con el producto o servicio adquirido. El proveedor tiene la obligación de dar respuesta a la queja en el plazo de 15 días hábiles no prorrogables.

Reclamos

Es la manifestación del consumidor cuando no está de acuerdo o conforme con el producto adquirido o con el servicio recibido, por lo tanto, el proveedor tiene la obligación de dar una respuesta al reclamo en el plazo improrrogable de 15 días hábiles. Ejemplo de un reclamo: la entrega de un producto defectuoso o la ejecución de un servicio en condiciones distintas a las informadas.

Empresa Prestadora de Servicios (EPS)

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) son entidades públicas, privadas o mixtas, dedicadas al servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en las zonas urbanas. En la actualidad, existen 50 empresas prestadoras que están distribuidas en las 24 regiones del país (Sunass, s.f.).

Sunass

Es la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, organismo público dedicada a la regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú. Fue creada por Decreto Ley N° 25965 con personería jurídica de derecho público interno y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Tiene su sede en la ciudad de Lima (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Indecopi

El Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), es una entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros. Su fin es la protección de los derechos del consumidor fomentando en la economía peruana, una cultura leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual, desde los signos distintivos y los derechos de autor, hasta las patentes y biotecnología (Ibídem).

Emapa Pasco

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado que presta servicios de saneamiento en la ciudad de Cerro de Pasco. Es una entidad creada para satisfacer la demanda de los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de su competencia. Tiene su sede en la urbanización San Juan del distrito Yanacancha en Pasco y se rige por las leyes vigentes. Es dependiente de la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338 y normas que regulan sus servicios como Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento en el país.

2.4. Enfoque filosófico - epistémico

El paradigma humanista es un enfoque de estudio que pone énfasis en la importancia de la experiencia personal y la autodeterminación de los individuos. Se basa en la creencia de que las personas tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar su propio destino, y que cada individuo es único y valioso.

El paradigma humanista se desarrolló como respuesta a otros enfoques más deterministas, como el conductismo y el psicoanálisis, que veían a los seres humanos como sujetos pasivos y con limitaciones. En contraste, el paradigma humanista busca comprender y resaltar el potencial humano, centrándose en el crecimiento personal, la autorrealización y la búsqueda de significado.

Este enfoque se ha aplicado en diversas áreas del conocimiento, como la psicología, la educación y la filosofía. En psicología, por ejemplo, ha dado origen a enfoques terapéuticos como la terapia humanista y la psicología humanista. Estos enfoques se centran en la importancia de la relación terapéutica, el desarrollo personal y la autenticidad. En resumen, el paradigma humanista busca poner al individuo en el centro de atención, reconociendo su autonomía y valorando la importancia de su experiencia subjetiva.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básico descriptivo y analítico con ruta cualitativa, que se inició con la idea y problematización, para luego formular las preguntas de estudio y los objetivos que alcanzará el estudio. (Hernández-Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P., 2014).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue el descriptivo.

3.3. Característica de la investigación

La investigación recopiló información documentada de fuentes primarias y secundarias directas con las que se contextualizó el escenario de estudio. Se solicitó a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las copias de las quejas y reclamos generados por los usuarios insatisfechos y que quedaron registrados en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A. de los meses enero a octubre del año 2023. De la misma forma, se tuvo acceso a la información del trámite y de las medidas adoptadas que derivaron en resultados de atención al usuario.

Resumidas las quejas y reclamos formulados por los clientes de la empresa, se solicitará información a la Gerencia General sobre la atención a los mismos,

diseñándose un cuadro de atención – respuesta y posibles efectos en la optimización de la atención al cliente, con lo que se formularán las conclusiones de la investigación.

3.4. Método de investigación

El método general que adoptó la investigación fue el inductivo, mientras que la información para responder los problemas específicos empleó los métodos descriptivo y sintético.

3.5. Diseño de investigación

El estudio responde al diseño narrativo el que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) citando a Creswell (2005), señalan que este diseño “es un esquema de investigación, pero también una forma de intervención, ya que el contar una historia ayuda a procesar cuestiones que no estaban claras o conscientes. Se usa frecuentemente cuando el objetivo es evaluar una sucesión de acontecimientos. (...) Los datos se obtienen de autobiografías, biografías, entrevistas, documentos, artefactos y materiales personales y testimonios que pueden encontrarse en escritos, artículos en la prensa o grabaciones audiovisuales (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 505-506).

3.6. Procedimiento de muestreo

3.6.1. Universo de estudio

El universo de estudio fue el libro de reclamaciones que tiene a su disposición la EPS Emapa Pasco S.A. en formato impreso, en razón que adolece de formato digital y corroborado por la funcionaria encargada del área “*Atención al usuario*”, quien refirió que en el portal web de la empresa no se dispone del libro en formato virtual, siendo exclusivamente la atención por medio físico.

3.6.2. Muestra

La muestra corresponde al registro de quejas y reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de EPS Emapa Pasco S.A. de los meses de enero a octubre del año 2023.

El muestreo responde a una elección por conveniencia, considerando que este tipo de selección muestral adolece de norma y se circunscribe en la libre elección del investigador. Esta selección es un tipo de muestreo arbitrario, donde las unidades de análisis se seleccionan a criterio del investigador generalmente por razones prácticas, de cercanía o voluntariedad. Se conoce también como muestra “por juicio”, donde el investigador selecciona ciertas unidades que consideran subjetivamente representativas de la población en estudio (Portella & Villeta, 2007).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

El acopio de información se realizará mediante las siguientes técnicas:

- a) Observación
- b) Análisis de documentos

3.7.2. Instrumentos

- a) Block de apuntes
- b) Ficha de análisis

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La investigación siguió el siguiente procedimiento para el análisis de información:

- a) Se tuvo acceso a las copias de las quejas y reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A., de los meses de enero a octubre del año 2023. Con la información obtenida se elaboró un cuadro analítico y luego fue cotejado con la atención al usuario respecto a las respuestas generadas por la empresa en el trámite de solución a las disconformidades expresadas por los clientes.
- b) Con la información obtenida del análisis documental y de los trámites realizados en las diversas áreas de la empresa municipal, se respondieron a

las preguntas de investigación, formulándose posteriormente las conclusiones del estudio.

3.9. Orientación ética

La formulación del proyecto y el desarrollo de la tesis, ha respetado escrupulosamente el derecho de los autores, cuyas fuentes están debidamente citadas de acuerdo al estilo APA 7^a edición. En la investigación no surgieron datos sensibles o informes que comprometan la privacidad de las personas, por lo que no hubo necesidad de proteger la identidad de los colaboradores.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Fundamentos jurídicos del libro de reclamaciones

Desde el año 2010 en el Perú se ha oficializado la implementación del llamado *libro de reclamaciones*, cual herramienta de defensa para uso de los consumidores de bienes y servicios que por alguna razón manifiesten su disconformidad con las atenciones recibidas, siendo uno de los primeros actos que podrían derivar en denuncias y/o demandas por afectaciones a sus intereses.

La implementación del libro de reclamaciones está prescrita en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor del 01 de setiembre del 2010, siendo reglamentada un año después mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM de la presidencia del Consejo de Ministros del Perú, para su puesta a disposición en todas las entidades comerciales del territorio nacional.

El artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, refiere en su contenido del subcapítulo III, Artículo 150°, que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, y que su reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el citado artículo.

Esta disposición que rige desde el primer día del mes de setiembre del año dos mil diez, promulgada durante el segundo gobierno de Alan García Pérez, ha tenido normas complementarias como el D.S. que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Resolución Ministerial N° 061-2017-PCM por la que se dispone la publicación del proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el portal institucional del Indecopi, regulando de tal modo, la implementación de esta herramienta de defensa que tienen los consumidores en el ámbito público y privado del país.

La exhibición del libro de reclamaciones es obligatoria en toda entidad de atención pública, merced al artículo 151° del reglamento, por lo que todos los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente, haciéndose imperativa la entrega del citado libro físico o su disposición virtual, cuando algún consumidor lo solicite para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados, según prescribe el Artículo 152° de la ley en mención, añadiéndose que los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido.

En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

4.1.2. El libro de reclamaciones de la Emapa-Pasco

El análisis al libro de reclamaciones de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco Emapa Pasco S.A., se hizo a los documentos que oficialmente fueron remitidos por la Gerencia general de la empresa, en respuesta

a la solicitud presentada con fecha 12 de febrero del año 2024, donde se le solicita la copia de los reclamos y quejas registradas en el libro físico de reclamaciones que tiene a disposición la referida empresa de servicios de constitución mixta.

Según versiones de una funcionaria encargada del área de atención al ciudadano en la empresa, se conoció que la población usuaria desconoce los alcances del libro de reclamaciones y por lo tanto, sólo se pudo registrar un reclamo en el período que comprende el estudio. Es así que con fecha 04 de mayo del año 2023, el ciudadano Enrique Arturo Palacios Vitor, registró su reclamo cuyo detalle se reproduce:

“El servicio de agua no llega como está estipulado (lunes, martes y viernes) Asimismo el día 03 de mayo 2023, me apersoné a las instalaciones de la empresa Emapa, a fin de preguntar el porqué de la falta de servicio de agua recibiendo la información de una empleada de dicha institución, que se solucionará el problema en una (01) hora. Pero es el caso que pasó más de (22) horas no se soluciona el inconveniente y al momento de reclamar me manifestaron en forma burlona que soy el único que reclama”

El registro de reclamo ciudadano se halla en la hoja de reclamaciones N° 000105-2021, del “Anexo 1: Formato de Hoja de reclamaciones del Libro de Reclamaciones”, que consigna el logotipo de la empresa prestadora de servicios Emapa – Pasco S.A.

El recurrente hizo constar en este único registro del 2023, su pedido que se lee como sigue:

“Que el servicio se realice los días establecidos y en el horario habitual, solicitar la resarción (sic) (el resarcimiento) de lo gastado (compra de agua en cajas), de no cumplir, la empresa deberá de ser sancionada de acuerdo a ley”.

El reclamo consignado en el anexo 1 del libro de reclamaciones de la empresa tuvo la atención según las normas que rigen la defensa del consumidor, siendo derivado 4 días después con fecha 08 de mayo al área de operaciones, para que realice la supervisión y alcance el informe sustentado para dar respuesta al reclamo según ley.

14 días después, la responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, comunicó al gerente general de la Emapa Pasco S.A. ingeniero Giancarlo Galindo Yantas mediante el Informe N° 006-2023-AU/Emapa Pasco S.A. que, pese a haberse notificado el 08 de mayo al área de operaciones, no se había recibido el informe para dar respuesta al reclamo presentado.

En el informe, la funcionaria hace notar su preocupación expresando:

“Que, según ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores. En el Artículo 24.1. indica que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables”

Figura 4

Reclamo presentado por el ciudadano Enrique Arturo Palacios Vitor.

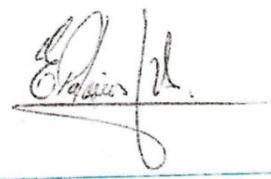


EMAPA PASCO S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO S.A.

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA: 04 MAYO 2023			Nº 000105 2021	
EMAPA PASCO S.A. - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO SOCIEDAD ANONIMA RUC. 20209526523 CENTRO COMERCIAL EDIF. 05, DPTO. 02 - URB. SAN JUAN - YANACANCHA - PASCO SEDE UNICA				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			04 MAY 2023	
NOMBRE: Enrique Arturo Palacios Vitor.			Exp. N° 2519	
DOMICILIO: Jr. Nto Rockovich. 125 - Chaupimarca - Pasco.			Folio: 101 / Hora: 11:21	
NI/CE: 04070517			TELÉFONO / E-MAIL: 965444000 / enriqueafv@gmail.com	
PADRE O MADRE: Pablo Palacios Velasco?				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: Servicio de agua - Pucallpa. con lo establecido.			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²
<p>DETALLE: El servicio de agua no llega como está estipulado (Litros, minutos y viernes). Asimismo el día sábado me refiero a las instalaciones de la empresa. Emata a pin de preguntar al personal de la falta de servicio de agua. Recibiendo la información de una empleada de dicha institución que se solucionaría el problema en 24 horas. Pero en el caso que pasado más de 12 días no se solucionó el inconveniente. Es preciso indicar que dicho inconveniente (Falta de agua) ya es recurrente.</p> <p>PEDIDO: En el momento de reclamar me manifestaron en forma verbal que soy el único que reclamo.</p> <p>Pedido: que el servicio se realice los días establecidos en el horario habitual solicitando la reposición de los servicios (consumo de agua en casas) de no cumplir la empresa debería de ser sancionada de acuerdo a ley.</p>				
			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				
			FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

CONSUMIDOR

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Figura 5

Informe derivado de la oficina de atención al ciudadano a la gerencia de la empresa.

 **EMAPA PASCO S.A.** **ATENCION AL USUARIO**

“Año de fortalecimiento de la soberanía nacional”

INFORME N° 006-2023-AU/EMAPA PASCO S.A.

A : Ing. Giancarlo GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL EMAPA PASCO S.A.

ASUNTO : REMITO DOCUMENTO PARA SU CONOCIMIENTO

FECHA : 18 DE MAYO DE 2023

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
EMAPA PASCO S.A.
SECRETARIA GENERAL
18 MAY 2023
Exp N° 2557
Folio 031 Hoja 03/19
Firma

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos y a la vez manifestar lo siguiente:

PRIMERO: Que, habiendo ingresado el documento de anexo: formato de Hoja de Reclamación del libro de reclamaciones, por mesa de partes el día 4 de mayo del 2023 y derivado al área correspondiente de operaciones con fecha de 8 de mayo del presente mes, debo mencionar que hasta la fecha no hay respuesta del formato que a continuación detalla.

HOJA DE RECLAMACION N° 000105-2021 – EXP. 2519 DEL SEÑOR ENRIQUE ARTURO PALACIOS VITAR

SEGUNDO: Por ello debo mencionarle lo siguiente.

- Que según Ley que Modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores. En el Artículo 24.1 indica que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos **en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.**
- Mediante Decreto Supremos N° 032-2023-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutive del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, En el Capítulo II: menciona la estimación de la multa se base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, podemos encontrar en A.1 los valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el libro de reclamaciones.

Se sugiere coordinar con las áreas correspondientes sobre los formatos y hoja de reclamaciones que deben de responder en el plazo establecido y solución a los inconvenientes.

Es cuanto se informó a su despacho para su conocimiento y fines

Atentamente;


EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PASCO
Mirtha Marijuel VELÁSQUEZ TRINIDAD
RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

Centro Comercial Edif. 5 Dpto. 2
San Juan - Cerro de Pasco
Teléfono 063 - 421140
RUC N°20209526523

El informe generado por Mirta Maribel Velasquez Trinidad, responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano de la EPS Emapa Pasco S.A. encargada de atender los reclamos y quejas de los usuarios, alerta que se debe *“coordinar con las áreas correspondientes sobre los formatos y hoja de reclamaciones que deben de responder en el plazo establecido y solución a los inconvenientes”* refiriendo en el segundo punto:

“Mediante Decreto Supremo N° 032-2023-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI (sic) respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, en el Capítulo II: menciona la estimación de la multa se base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, podemos encontrar en A.1. los valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el libro de reclamaciones”.

Tal situación generó la inmediata reacción del gerente general, quien a través del Memorando N° 149-2023-GG-Emapa Pasco S.A. fechado el 19 de mayo del 2023, y con referencia al Informe N° 006-2023-AU/Emapa Pasco S.A. y los anexos con expediente N° 2519-2023, le indica que debe cumplir con sus funciones, haciéndole conocer el incumplimiento de elevar el informe requerido por la oficina de atención al ciudadano:

“De acuerdo al documento de la referencia a), emitido por la responsable de la oficina de Atención al Usuario, en donde menciona el incumplimiento a la hoja de reclamaciones N° 000105-2023-EXP. 2519 del señor Arturo PALACIOS VITOR. Por lo tanto, cumplir sus funciones en el plazo establecido de acuerdo a Ley” (sic.)

Figura 6

Memorando de la gerencia al jefe de operaciones de Emapa Pasco S.A.



EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILADO DE PASCO S.A.

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

MEMORANDO N°149-2023-GG-EMAPA PASCO S.A

A : Ing. Anderson Luis CUELLAR ASCANOA
JEFE DE OPERACIONES DE EMAPA PASCO S.A

ASUNTO : EN EL TEXTO

Ref. : a) INFORME N°006-2023-AU/EMAPA PASCO S.A
b) ANEXOS CON EXP N°2519-2023

FECHA : Cerro de Pasco, 19 de Mayo de 2023

Indico a Usted que, de acuerdo al documento de la referencia a), emitido por la responsable de la oficina de Atención al Usuario, en donde menciona el incumplimiento a la hoja de reclamaciones N°000105-2023-EXP. 2519 del señor Enrique Arturo PALACIOS VITAR.

Por lo tanto, cumplir sus funciones en el plazo establecido de acuerdo a Ley.

Es cuanto comunico, bajo Responsabilidad Administrativa funcional.

C.C.
Archivo 2022
GGY/GTE.GRAL.
MLVP/SG


Ing. Gloriano GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL
Empresa Municipal de Agua Potable
Alcantarillado de Pasco

La respuesta, según los procedimientos regulados por la Sunass y por la misma E.P.S. Emapa Pasco, sigue los canales de atención ciudadana para dar respuesta al interesado, cuando se registran reclamos ante la empresa.

Por ende, el responsable del área de operaciones ingeniero Anderson Luis Cuellar Ascanao, en respuesta al memorando anterior, tuvo que realizar su informe a través del Informe N° 0518-2023-Operac/Emapa Pasco S.A. el mismo día consignando en el documento dos puntos:

“PRIMERO: Que, habiendo recepcionado el reclamo del Sr. PALACIOS VITOR ENRIQUE ARTURO con domicilio en Jr. Alto

Rockovich N° 185 del distrito de Chaupimarca en donde realiza su reclamo por la dotación de agua no le llega.

SEGUNDO: Que con fecha 17 de mayo del 2023, se programó para la constatación en campo con CT N° 037832 donde indican que se realizó la verificación dando como resultado que, SI CUENTA con el servicio del agua con normalidad, se coordinó con el Sr. Aurelio, donde nos hace mención que los días lunes, miércoles y viernes se dota el agua con normalidad a partir de la 6:00 am hasta 6:45 am. Se adjunta documento con tres (03) folios útiles”.

Figura 7

Informe de descargo del jefe de operaciones al gerente de la empresa.



EMAPA PASCO S.A.	GERENCIA GENERAL	OPERACIONES	OPERACIONES
------------------	------------------	-------------	-------------

“Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo”
INFORME N°0518-2023-OPERAC/EMAPA PASCO S.A.

A : ING. GIANCARLO GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL

ASUNTO : VERIFICACIÓN DE INSTALACIÓN DE AGUA

REF : ANEXO CON EXP. N°2519-2023

FECHA : 19 DE MAYO DEL 2023

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPA PASCO S.A. SECRETARIA GENERAL
19 MAY 2023
Exp N° 2889
Folio 03 Hoja 01/01
Firma

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos a nombre del Área de Operaciones de la EPS EMAPA Pasco S.A. y a la vez manifestarle lo siguiente.

PRIMERO: Que, habiendo recepcionado el reclamo del Sr. PALACIOS VITOR ENRIQUE ARTURO con domicilio en Jr. Alto Rockovich N°185 del distrito de Chaupimarca en donde realiza su reclamo por la dotación de agua no le llega.

SEGUNDO: Que con fecha 17 de mayo del 2023, se programó para la constatación en campo con CT N°037832 donde indican que se realizó la verificación dando como resultado que, SI CUENTA con el servicio del agua con normalidad, se coordinó con el sr. Aurelio donde nos hace mención que los días lunes, miércoles y viernes se dota el agua con normalidad a partir de la 6:00 am hasta 6:45 am. Se adjunta documento con tres (03) folios útiles.

Es cuanto se informa a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO
Ing. JESÚS LUIS CUELLAR ASCANOA
JEFE DE OPERACIONES

4.1.3. Los reclamos y quejas registrados el 2023

Según la revisión realizada al libro de reclamaciones y los procedimientos establecidos en la E.P.S. Emapa Pasco S.A., entre enero y octubre del año 2023 se registraron sólo dos reclamos. El consignado por el ciudadano Enrique Arturo PALACIOS VITOR con fecha 04 de mayo y posteriormente, el 11 de julio el presentado por el ciudadano Edgar ESTRADA MINAYA, quien suscribe el anexo 1, hoja de reclamaciones en representación del Asentamiento Humano Daniel Alcides Carrión en su condición de presidente, haciendo constar su reclamo siguiente:

(Se han) “Presentado dos documentos por reclamo del agua y hasta ahora no tenemos respuesta y indicarle que su personal tienen un maltrato de respuesta de su secretaria. Pido respuesta inmediata o tomaremos otras medidas” (sic.).

Se infiere el desconocimiento del recurrente porque en una sola hoja de reclamaciones consigna un reclamo y una queja. Ambos reclamos fueron derivados a las dependencias internas de la empresa, las que luego de su evaluación y constatación terminaron por ser atendidos, siendo respondidos a los interesados mediante documentos oficiales.

4.2. Discusión de resultados

El uso y la efectividad del Libro de Reclamaciones en el contexto de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco (Emapa Pasco S.A.) pone de relieve la importancia de esta herramienta como mecanismo de defensa de los derechos de los consumidores en Perú. A continuación, se pone de manifiesto varios aspectos relevantes derivados del estudio realizado.

El Libro de Reclamaciones se establece como un recurso fundamental para la protección del consumidor, no solo en Perú, sino en muchos países. En tal sentido, su existencia en la EPS Emapa Pasco S.A. es un indicador del compromiso de la empresa con la atención al cliente y la mejora continua de sus servicios, sin

embargo, la falta de implementación de un Libro de Reclamaciones virtual en su portal web limita el acceso de los consumidores a este recurso, lo que puede resultar en una subutilización de su derecho a reclamar.

Si bien es cierto que se ha observado como aspecto crítico el plazo de respuesta a los reclamos y quejas que en el Perú es de 15 días hábiles, este período es considerablemente más largo que en otros países como Chile, donde el plazo es de solo 5 días. Esta diferencia podría afectar la percepción de los consumidores sobre la eficiencia y la capacidad de respuesta de las entidades en la atención de sus reclamos y la EPS Emapa Pasco, no es ajena. La discusión plantea que el Libro de Reclamaciones no debe ser visto como un mecanismo sancionador, sino como una herramienta para fomentar el diálogo entre consumidores y proveedores, lo que implica que, aunque el reclamo no inicie un proceso sancionador, sí es fundamental que la empresa tome en serio las quejas para mejorar sus servicios. La capacidad de la EPS Emapa Pasco para resolver las quejas de manera satisfactoria puede influir en la satisfacción del cliente y en la reputación de la empresa, teniendo en cuenta que la normativa establece que debe haber una persona responsable del manejo del Libro de Reclamaciones en cada establecimiento, la falta de visibilidad de esta responsabilidad en el portal web de la empresa, genera en los usuarios cierta desconfianza y la percepción de que sus quejas no serán atendidas adecuadamente, por lo que la transparencia en la gestión es esencial para construir una relación de confianza entre la empresa y sus usuarios.

La información obtenida, ha permitido identificar los patrones, frecuencias y tipos de quejas recibidas, lo que reviste importancia para la empresa, en la gestión de mejora continua de sus servicios. Es así que, aunque la EPS Emapa Pasco opera dentro del marco normativo vigente y sus procedimientos internos son seguidos correctamente, existe una brecha significativa en la comunicación y educación hacia los usuarios sobre cómo presentar sus quejas y reclamos. La falta

de conocimiento de los procedimientos para utilizar el Libro de Reclamaciones, es un indicador de que la empresa no ha logrado hacer accesible esta información a sus usuarios, cuyo hallazgo sugiere que, a pesar de que la normativa se cumple, la eficacia de su implementación se ve afectada por la falta de información adecuada, lo que impide conocer los niveles de real satisfacción de los usuarios.

De otro lado, el bajo número de quejas registradas, con solo dos incidentes reportados en el período de estudio, puede interpretarse de diversas maneras. Si bien es positivo que las quejas se resolvieron satisfactoriamente, la falta de respuesta de la alta dirección ante las quejas sugiere una desconexión entre la atención en el nivel operativo y la supervisión en niveles superiores. Esto podría resultar en una falta de mejoras en los procesos internos o en la calidad del servicio, dado que no se están abordando los problemas de atención de manera proactiva. En cuanto a la resolución satisfactoria de los reclamos sugiere que, cuando los usuarios logran acceder al sistema de reclamaciones, la empresa está capacitada para atender y resolver sus inquietudes. No obstante, el hecho de que la mayoría de las quejas sean expresadas a través de medios periodísticos en lugar del Libro de Reclamaciones, indica que muchos usuarios pueden no confiar en el sistema o no consideran que sea la vía más efectiva. Tal situación plantea la necesidad de fortalecer la comunicación y el vínculo entre la empresa y los ciudadanos, para fomentar el uso de los canales formales de reclamación.

La identificación de un desconocimiento generalizado sobre el uso del Libro de Reclamaciones resalta la importancia de implementar campañas de sensibilización y educación que expliquen claramente a los ciudadanos cómo y por qué utilizar este recurso. La discrepancia entre el número de quejas formales y las quejas expresadas a través de otros canales como la radio, sugiere que existe un potencial no aprovechado para mejorar la atención al cliente y la percepción del servicio. Es fundamental que la EPS Emapa Pasco S.A. trabaje no solo en la mejora de sus servicios, sino también en la comunicación efectiva de sus procedimientos

y en la creación de un ambiente donde los ciudadanos se sientan cómodos y empoderados para expresar sus quejas, por lo que se necesitan esfuerzos adicionales en términos de comunicación y educación para asegurar una mayor participación de los usuarios en el proceso de reclamaciones, lo que a su vez contribuirá a una mejora continua en la calidad del servicio que demanda la población.

Finalmente, el análisis desarrollado al Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A. se considera vital para entender las limitaciones que se presentan en los ciudadanos, para canalizar sus quejas y reclamos en función a la insatisfacción que derivan del servicio que presta la empresa. A través de la evaluación de los procedimientos actuales y la implementación de mejoras, es posible fortalecer la protección del consumidor y mejorar la calidad del servicio en la región. El aporte de la investigación, no solo están centrados en las deficiencias del servicio, sino también en las oportunidades de mejora que se presentan a partir de la retroalimentación de los usuarios con el manejo adecuado del Libro de Reclamaciones, como vínculo de comunicación entre el usuario y la empresa.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Luego del análisis de gestión del Libro de Reclamaciones en la E.P.S. Emapa Pasco S.A., se ha establecido que la atención ciudadana en la empresa, cumple con los procedimientos establecidos en su normativa interna y en el reglamento de la Ley N° 29571, supervisada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Sin embargo, los usuarios insatisfechos por la atención o por los servicios que presta la empresa, desconocen los procedimientos para registrar sus quejas o reclamos en el libro de reclamaciones físico que tiene la empresa, a disposición de sus interesados.

SEGUNDA:

El estudio ha determinado que, durante el período enero – octubre del 2023, el Libro de Reclamaciones de la E.P.S. Emapa - Pasco S.A., registró dos quejas por la mala atención brindada por el personal que atiende en la empresa, de lo que no se tuvo respuesta de la alta dirección.

TERCERA:

Se ha identificado que fueron dos, los reclamos formulados en el Libro de Reclamaciones de la E.P.S. Emapa Pasco S.A., durante el período enero – octubre del año 2023, de los que ambos fueron resueltos siguiendo los procedimientos de atención al ciudadano, quedando en ambos casos, satisfechos con el resultado, lo que no motivó el inicio de procedimientos sancionadores ante Indecopi u otras instancias mayores.

CUARTA:

Se infiere que existe un desconocimiento ciudadano sobre el manejo y eficacia del Libro de Reclamaciones conducente a la solución de las quejas o reclamos que podrían generarse y solucionarse de manera efectiva. Se han registrado muchos reclamos por el servicio de agua potable en la ciudad canalizados a través de los medios periodísticos, sin embargo, el libro de reclamaciones, apenas consigna dos reclamos durante el periodo de estudio.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

La E.P.S. Emapa Pasco, desarrolle campañas de información para que las quejas y reclamos que afecten a sus usuarios se realicen a través de su Libro de Reclamaciones para dar solución a los mismos. Se debe evitar el desprestigio de la empresa, cuando los reclamos se canalizan por los medios periodísticos.

SEGUNDA:

Que se implemente el Libro de Reclamaciones digital, que contribuiría a que los usuarios que carecen de tiempo o por otras razones, consignen sus quejas y reclamos a través de la plataforma de atención al ciudadano.

TERCERA:

Los medios periodísticos, a la par que difunden entrevistas a usuarios insatisfechos sobre sus reclamos, incidan en la eficacia de la gestión del Libro de Reclamaciones, porque éste surtirá efectos en la atención y respuesta de la empresa en tiempo perentorio. Contrariamente a lo que se difunde el reclamo como noticia, éstos carecen de sustento expreso para exigir su atención a la E.P.S. Emapa – Pasco S.A.

---000---

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, K. (2019). *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38439/alva_vk.pdf?sequence=1
- Autoridad Nacional de Protección al Consumidor. (2015). *Libro de Reclamaciones*.
<https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- Cienfuegos, L., & Torres, E. (2021). *La gestión de reclamos y su relación con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima - Perú 2021*. [Tesis de pregrado, universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Lima]
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29366/Cienfuegos%20oCruz%20Lorena%20Del%20Milagro_Torres%20Paquiyauri%20Elias_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Consumoteca.pe. (2022). *El Libro de Reclamaciones*.
<https://www.consumoteca.pe/diferencia-entre-queja-reclamo-y-denuncia/>
- De la Cruz, K. (2019). *La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental, Facultad de Derecho, Huancayo]
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6379/4/IV_FDE_312_TE_De_La_Cruz_Pimentel_2019.pdf#page=48&zoom=100,92,795
- El Peruano. (2016). Decreto Legislativo N° 1280. págs. 608948-608967.
- Emapa Pasco S.A. (2023). <https://www.emapapasco.com.pe/empresa/>
- Encuentrochec. (2023). *Reclamos a Libro de Chile*. https://encuentrochec.cl/reclamos-a-libro-de-chile/?expand_article=1#Como_hacer_queja_en_Libro_de_Reclamaciones

- Guerrero, S., & Trujillo, F. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo]
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S. A. . (6ª edición).
- Indecopi. (2015). *Libro de Reclamaciones*. <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- Indecopi. (2023). *Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571* (Segunda edición digital ed.). Lima.
https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Codigo_Consumo_2023/ce4180bb-90ee-63c1-2d37-510981d82e81
- Ministerio de Consumo. (2023). *Reclamaciones*.
<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/reclamaciones>
- Montes, K., Mori, J., & Yui, M. (2015). *El Libro de Reclamaciones*. Lima: Indecopi.
https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7732/808_GSF_ECP_Libro_reclamaciones_n2.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Mori, J., & Paredes, L. (2021). *“Ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Pucallpa]
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5311/B4_2022_UNU_DERECHO_2021_T_JAMES-MORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña-Viveros, R., Rodríguez Moctezuma, J., & López-Carmona, J. M. (2004). Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del

Instituto Mexicano del Seguro Social. *Salud Pública de México*, 46(3), 210-215.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v46n3/a04v46n3.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Sunass*. <https://www.gob.pe/sunass>

Ramos, S. (2021). *Responsabilidad social de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado desde la percepción de pobladores de Chaupimarca, Pasco – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Escuela de Posgrado, Huancayo]

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8350/To10_43744025_M.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rodríguez, A., Castaño, B., Lorenzo, F., Leis, M., & Gil, M. (2009). Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela. *Calidad Aistencial*, 34-41. doi:10.1016/j.cali.2009.08.002

Sunass. (s.f.). *Empresas prestadoras de servicios de saneamiento*. <https://www.sunass.gob.pe/prestadores/empresas-prestadoras/>

Vargas, E. (2023). *Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión Pública, Lima] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106814/Vargas_CEM-SD.pdf?s

Zevallos, E. (2018). *Problemática del derecho del consumidor en relación al uso del libro de reclamaciones en la urbanización de San Juan Pampa distrito de Yanacancha 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Cerro de Pasco] http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2206/1/To26_70502296_T.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

Anexo 02: Matriz de consistencia

Anexo 03: Declaración de autenticidad de Tesis

Anexo 04: Formatos y documentos de atención al usuario

Anexo 05: Reglamento del Libro de Reclamaciones

ANEXO 01: Instrumento de recolección de datos

FICHA DE ANÁLISIS AD-HOC			
LUGAR FECHA Y HORA	<p>Se describen las características de las quejas y reclamos de forma individual</p> <p>Se consignan los nombres de los recurrentes, el lugar de ocurrencia, fecha y hora</p> <p>Se formulan las preguntas sobre el estado del trámite</p> <p>Se consignan los resultados asumidos por la Emapa Pasco S.A.</p>		
CATEGORIAS DE ANÁLISIS	SUB CATEGORÍAS	INFORMACIÓN RELEVANTE	OBSERVACIONES DE LOS INVESTIGADORES
Libro de Reclamaciones	Las que emergen durante la investigación (Tipo de queja o reclamo)	Por cada sub categoría relevante	
Atención de quejas	Número de quejas registradas entre enero a octubre del año 2023.	Las quejas se cotejan con los resultados de la atención prestada por la Emapa Pasco S.A.	
Atención de reclamos	Número de reclamos registrados entre enero a octubre del año 2023	Los reclamos se cotejan con los resultados de la atención prestada por la Emapa Pasco S.A.	

PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la EPS Emapa Pasco S.A., gestionó su Libro de Reclamaciones durante el período enero – octubre del 2023 con efectos en su plan de mejora en la atención de sus clientes?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1) ¿Cuántas quejas se consignaron en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa - Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltos?</p> <p>2) ¿Cuántos reclamos se formularon en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltos?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar, de qué manera la EPS Emapa Pasco S.A., gestionó su Libro de Reclamaciones durante el período enero – octubre del 2023 con efectos en su plan de mejora en la atención de sus clientes.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1) Establecer, cuántas quejas se consignaron en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa - Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltas.</p> <p>2) Identificar, cuántos reclamos se formularon en el Libro de Reclamaciones de la EPS Emapa Pasco S.A., en el período enero – octubre del año 2023 y cuáles fueron resueltos.</p>	<p>Libro de Reclamaciones</p> <p>Atención de quejas</p> <p>Atención de reclamos</p>	<p>Métodos de estudio Inductivo Descriptivo Analítico</p> <p>Tipo de investigación Básica narrativa</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación Narrativo</p> <p>Procesamiento de datos Universo: Libro de Reclamaciones de Emapa Pasco S.A. Muestra: Reclamos y quejas de enero a octubre del 2023.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Técnica: Observación Análisis de documentos Instrumentos: Guía de análisis Ad-hoc</p>

Anexo 02: Matriz de Consistencia

Anexo 03: Declaración de autenticidad de tesis



“Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Por medio del presente documento, yo, Carlos Jonathan VARGAS ALCANTARA, identificado con código de matrícula N° 0592603038 y Documento Nacional de Identidad N° 45209426; declaro bajo juramento que la Tesis titulada: ***“Análisis del libro de reclamaciones y la atención de quejas y reclamos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco, 2023”*** es de mi co-autoría, por lo que asumo las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse en caso se detecten textos parciales o totales plagiados y que no estén citados o referenciados de acuerdo a las normas éticas y legales vigentes.

Asimismo, autorizo a los interesados que deseen utilizar la información contenida en la Tesis con fines educativos y de investigación, lo pueden hacer, siempre en cuando citen a los autores del estudio.

Para mayor constancia, firmo la presente declaración de originalidad.

Cerro de Pasco, 15 de febrero de 2024.

Carlos Jonathan VARGAS ALCANTARA
D.N.I. N° 45209426



“Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Por medio del presente documento, yo, Rosario HINOSTROZA TERREL, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 45500926; declaro bajo juramento que la Tesis titulada: **“Análisis del libro de reclamaciones y la atención de quejas y reclamos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco, 2023”** es de mi co-autoría, por lo que asumo las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse en caso se detecten textos parciales o totales plagiados y que no estén citados o referenciados de acuerdo a las normas éticas y legales vigentes.

Asimismo, autorizo a los interesados que deseen utilizar la información contenida en la Tesis con fines educativos y de investigación, lo pueden hacer, siempre en cuando citen a los autores del estudio.

Para mayor constancia, firmo la presente declaración de originalidad.

Cerro de Pasco, 15 de febrero de 2024.

Rosario HINOSTROZA TERREL
D.N.I. N° 45500926

Anexo 04: Formatos y documentos de atención al usuario

990844106



EMAPA PASCO S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO S.A.
Dirección: Centro Comercial Edif. 5 Dpto. 2 Urb. San Juan - Pasco / Telef. 063-421140 - RUC. 20209526523

Certificación de Trabajo 0038189

Nombre del Usuario Reclamante y/o Solicitante:
Por cada familia

Dirección:
Av. 14 Daniel Alcides Corcuera

Clase de Trabajo a realizar:
Verificación por cuenta con el servicio del agua

Nombre del Trabajador que realizó el Trabajo: Fecha de Inicio: *12/01/2023* Fecha de Terminó:

Resultado de los Trabajos:
Trabajo realizado con éxito

Nombre o Identidad del Usuario recurrente al momento del Trabajo:

N° Doc: Firma: Sugerecias de Solución: Firma Jefe de Operación



EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILADO DE PASCO S.A.

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Cerro de Pasco, 31 de Julio de 2023

CARTA N°282-2023-GG-EMAPA PASCO S.A.

SEÑOR(a)

ESTRADA MINAYA Edgar

A.H. DANIEL ALCIDES CARRION

YANACANCHA

ASUNTO : REMITO RESPUESTA A LO SOLICITADO

REF : a) INFORME N°0771-2023-OPERAC/EMAPA PASCO S.A.
b) FORMATO CON EXP. N°4196-2023

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo cordial a nombre de los que integramos la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco S.A.

Asimismo en atención al documento de la referencia a); remito el INFORME N°0771-2023-OPERAC/EMAPA PASCO S.A., emitido por el área de Operaciones de nuestra EPS, en el cual detalla la respuesta a su documento.

Sin otro particular, me despido con grato aprecio y consideración.

Atentamente,


.....
Carlos GALARDO VENTAS
GERENTE GENERAL
Empresa Municipal de Agua Potable
Alcantarillado de Pasco

CC
Asesoria 2023
GG/PT/0001



EMAPA PASCO S.A.

ATENCION AL USUARIO

17

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"

INFORME N° 003-2024-AU/EMAPA PASCO S.A.

A : Ing. Giancarlo GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL EMAPA PASCO S.A

ASUNTO : REMITO RESPUESTA A LO SOLICITADO

REF. : COPIA DE LIBRO DE RECLAMOS

FECHA : 22/02/2024

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
 EMAPA PASCO S.A.
 SECRETARÍA GENERAL

22 FEB 2024

Exp N° 1466
 Uto. 17 Hora 9:50

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo cordial a nombre de los que integramos de la empresa Emapa pasco S.A.

Asimismo, en atención a lo solicitado, remito los documentos confidenciales a su responsabilidad el cual detalla la respuesta a su documento

Sin otra particular, me despido con grato aprecio y consideración

EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
 EMAPA PASCO S.A.
 GERENTE GENERAL
 Giancarlo Galindo Yantas

EMAPA PASCO S.A.
GERENCIA GENERAL
PROVEIDO

Visto por **SECRETARÍA**

FECHA **22/02/24**

Centro Operativo - Cor. 5 Lote. 2
 San Juan - Cerro de Pasco
 Teléfono 053 - 421140
 RUC N° 2020950523

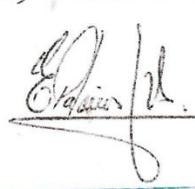


EMAPA PASCO S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO S.A.

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	04	MAYO	2023	Nº 000105 2021
EMAPA PASCO S.A. - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO SOCIEDAD ANONIMA RUC. 20209526523 CENTRO COMERCIAL EDIF. 05, DPTO. 02 - URB. SAN JUAN - YANACANCHA - PASCO SEDE UNICA			SECRETARIA GENERAL	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			04 MAY 2023	
NOMBRE:	Enrique Arturo Palacios Vitor.			Edad: 2519
DOMICILIO:	Sr. Alto Rockevich. 185 - Chau. Morca - Pasco.			Folio: 101 Hora: 11:21
NI/CE:	04070517	TELÉFONO / E-MAIL: 965444080 / enriqueafu@gmail.com		
PADRE O MADRE:	Pablo Palacios Velasco 2.			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: Servicio de agua - No cumple con lo establecido.		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²
<p>DETALLE: El servicio de agua no llega como está estipulado (Litros, minutos y veces). Asimismo el día sábado me refiero a las instalaciones de la empresa EMAPA a fin de preguntar al personal de la falta de servicio de agua, recibiendo la información de una trabajadora de dicha institución que se solucionaría el problema en una hora. Pero en el caso que pasado más de 12 horas no se solucionó el inconveniente. Es preciso indicar que dicha inconveniente (Falta de agua) ya es recurrente.</p> <p>PEDIDO: En el momento de reclamar me manifestaron en forma burlesca que soy el único que reclamo.</p> <p>Pedido: que el servicio se realice los días establecidos en el horario habitual solicitando la reposición de los servicios (compra de agua en cajas) para que se cumpla la empresa debería de ser sancionada de acuerdo a ley.</p>				
			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				
			FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

CONSUMIDOR

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



EMAPA PASCO S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO S.A.
Dirección: Centro Comercial Edif. 5 Dpto. 2 Urb. San Juan - Pasco / Telef. 063-421140 - RUC. 20209526523

Certificación de Trabajo 0037832

Nombre del Usuario Reclamante y/o Solicitante:	
Francisco Arturo Polanco	
Dirección:	
La Calle Macchuca 2185	
Clase de Trabajo a realizar:	
Verificar por qué falta el agua	
Nombre del Trabajador que realizó el Trabajo:	Fecha de Inicio: 17/05/2013
Resultado de los Trabajos:	
Se verificó la instalación con normalidad	
Nombre o Identidad del Usuario recurrente al momento del Trabajo	
17-05-2013	
N° Doc:	Firma
Sugerencias de Solución:	
Firma Jefe de Operación	

de preguntar al porque en un punto de agua con de agua. recomiendo lo mejor es que se realice el trabajo de dicha institución que se solucionen el problema en un día (01) hora. pero en el caso que pasado mas de 12 horas no se solucionen el inconveniente, es preciso indicar que dicho inconveniente (Falta de agua) ya es recurrente.

PEDIDO: que al momento de reclamar, me manifestaron en forma verbal que soy el unico que reclamo.

DO: que el servicio se realice los días establecidos, a el horario habitual. solicito, la rescisión de la leyenda (Compra de agua en cajas) ~~de no~~ de no cumplir la empresa debería de ser sancionada de acuerdo a ley.

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

FIRMA DEL PROVEEDOR

RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios

QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público

CONSUMIDOR

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



EMAPA PASCO S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO S.A.

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	11	Julio	2023	Nº 000108 2021
EMAPA PASCO S.A. - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASCO SOCIEDAD ANONIMA RUC. 20209526523 CENTRO COMERCIAL EDIF. 05, DPTO. 02 - URB. SAN JUAN - YANACANCHA - PASCO SEDE UNICA			SECRETARIA GENERAL 10 JUL 2023 4196 01 04:57	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:	Edegar Estrada Minaya			
DOMICILIO:	AA. HH. Daniel Aleides Carrion			
DNI / CE:	TELÉFONO / E-MAIL: 991874106			
PADRE O MADRE:	Presidente del Asentamiento Hermano.			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				
RECLAMO ¹		QUEJA ²		
DETALLE: - presentado dos documentos por reclamo del Agua y hasta ahora no tenemos respuesta y indicando que su personal tienen un mal trato de respuesta de su secretaria. pido respuesta inmediata o tomaremos otras medidas.				
PEDIDO:				
				FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				
				FIRMA DEL PROVEEDOR
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

CONSUMIDOR

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



EMAPA PASCO S.A.

GERENCIA GENERAL

OPERACIONES



EMPRESA MUNICIPAL DE AG
POTABLE Y ALCANTARILLAS
EMAPA PASCO S.A.
SECRETARIA GENERAL

23 MAY 2023

Exp N° 2958
Folio 05 Hora 07:54
Firma

"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"
INFORME N°0532-2023-OPERAC/EMAPA PASCO S.A.

A : ING. GIANCARLO GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL

ASUNTO : REITERO RESPUESTA AL DOCUMENTO

REF : MEMORANDO N°149-2023-GG-EMAPA PASCO S.A

FECHA : 22 DE MAYO DEL 2023

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos a nombre del Área de Operaciones de la EPS EMAPA Pasco S.A. y a la vez manifestarle lo siguiente.

Habiendo recepcionado el documento de referencia, donde solicita respuesta al Exp. 2519-2023 del señor ENRIQUE ARTURO PALACIOS VITOR, el cual nuestra área de operaciones emitió respuesta con INFORME N°0518-2023-OPERAC-EMAPA PASCO S.A., con Exp.2889-2023, de fecha 19/05/2023.

Es cuanto se informa a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

c.c. Archivo
OPERACIONES

EMAPA PASCO S.A.
GERENCIA GENERAL
PROVEIDO

Visto por: *[Handwritten Signature]*
PAB: *[Handwritten Signature]*

24/05/2023
FECHA



EMAPA PASCO S.A

GERENCIA GENERAL

OPERACIONES



"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"

INFORME N°0771-2023-OPERAC/EMAPA PASCO S.A.

A : ING. GIANCARLO GALINDO YANTAS

ASUNTO : RESPUESTA AL DOCUMENTO

REF. : HOJA DE RECLAMACIÓN N°000108

FECHA : 18 DE JULIO DEL 2023

26 JUL 2023

Exp N° 4647

Folio 03 de 0252

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos a nombre del Área de Operaciones y a la vez manifestarle lo siguiente.

Que, en atención al ANEXO I FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN N°0000108-2021, en el cual realiza su reclamo con EXP 4196 de fecha 10/7/2023 menciona que no cuenta con el servicio de agua.

Que con fecha 12 de julio del 2023 se hizo la verificación con CT N°38189 donde indican que el usuario cuenta con el servicio de agua, que requiere de más tiempo en la dotación del servicio del agua. Así mismo se informa que no es posible el tiempo de abastecimiento ya que existe un cronograma establecido para cada sector y que por este tiempo de estiaje estamos sufriendo escases de agua en toda la ciudad.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente

Giancarlo Galindo Yantas

GIANCARLO GALINDO YANTAS
JEFE DE OPERACIONES
EMAPA PASCO S.A.

EMAPA PASCO S.A.
GERENCIA GENERAL

Visto por el: Secretario

Para: Remisión de Solicitudes

260723
FECHA

SEMPER PARATI
GERENCIA GENERAL

c Adjunto y otros
Con 2 folios
c.c. Archivo
OPERACIONES



EMAPA PASCO S.A.

ATENCION AL USUARIO

"Año de fortalecimiento de la soberanía nacional"

INFORME N° 006-2023-AU/EMAPA PASCO S.A.

A : Ing. Giancarlo GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL EMAPA PASCO S.A.

ASUNTO : REMITO DOCUMENTO PARA SU CONOCIMIENTO

FECHA : 18 DE MAYO DE 2023

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPA PASCO S.A.	
SECRETARIA GENERAL	
18 MAY 2023	
Exp N°	2557
Folio	021 Hoja 03/19
Firma	

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos y a la vez manifestar lo siguiente:

PRIMERO: Que, habiendo ingresado el documento de anexo: formato de Hoja de Reclamación del libro de reclamaciones, por mesa de partes el día 4 de mayo del 2023 y derivado al área correspondiente de operaciones con fecha de 8 de mayo del presente mes, debo mencionar que hasta la fecha no hay respuesta del formato que a continuación detalla.

HOJA DE RECLAMACION N° 000105-2021 – EXP. 2519 DEL SEÑOR ENRIQUE ARTURO PALACIOS VITAR

SEGUNDO: Por ello debo mencionarle lo siguiente.

- Que según Ley que Modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores. En el Artículo 24.1 indica que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un **plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.**
- Mediante Decreto Supremos N° 032-2023-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, En el Capítulo II: menciona la estimación de la multa se base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, podemos encontrar en A.1 los valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el libro de reclamaciones.

Se sugiere coordinar con las áreas correspondientes sobre los formatos y hoja de reclamaciones que deben de responder en el plazo establecido y solución a los inconvenientes.

Es cuanto se informó a su despacho para su conocimiento y fines

Atentamente;

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO PASCO
Mirtha Mariabel VELASQUEZ TRINIDAD
RESPONSABLE DE LA OFICINA
DE ATENCION AL USUARIO

Centro Comercial Edif. 5 Dpto. 2
San Juan - Cerro de Pasco
Teléfono 063 - 421140
RUC N°20209526523



EMAPA PASCO S.A.

ATENCION AL USUARIO

“Año de fortalecimiento de la soberanía nacional”

INFORME N° 007-2023-AU/EMAPA PASCO S.A.

**A : Ing. Giancarlo GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL EMAPA PASCO S.A.**

ASUNTO : RESPUESTA AL DOCUMENTO

REF. : INFORME N°0532-2023- OPERAC/EMAPA PASCO S.A

FECHA : 05 DE JUNIO DE 2023

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPA PASCO S.A. SECRETARIA GENERAL	
05 JUN 2023	
3261	
Exp N°	003
Folio	1140
FIRME	

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos y a la vez manifestar lo siguiente:

PRIMERO: Que, habiendo recibido el INFORME N°0532-2023- OPERAC/EMAPA PASCO S.A., con fecha 24 de mayo de 2023, derivado por la Gerencia General donde indica verificar e informar sobre el libro de reclamaciones que ingreso con fecha de 4 mayo de 2023, del señor PALACIOS VITOR Enrique; en respuesta al reclamo se hizo la constatacion en campo con el CT. N° 037832 por el area de operaciones, asimismo por medio de llamadas por el area de atencion al usuario donde menciona el señor que durante el mes solo una vez tuvo inconvenientes y demas queda conforme asu servicio de agua.

SEGUNDO: por lo tanto, se remite expediente para poder notificar al usuario.

Adjunto:

INFORME N°0532-2023- OPERAC/EMAPA PASCO S.A. con folio (08)

Es cuanto se informó a su despacho para su conocimiento y fines

Atentamente;

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO PASCO

Mirtha

Mirtha Maribel VELASQUEZ TRINIDAD
RESPONSABLE DE LA OFICINA
DE ATENCION AL USUARIO

EMAPA PASCO S.A.
GERENCIA GENERAL
PROVEIDO
Secretaria
Remite al Solicitante

05 06 23



Centro Comercial Edif. 5 Dpto. 2
San Juan - Cerro de Pasco
Teléfono 063 - 421140
RUC N°20209526523



EMAPA PASCO S.A.

GERENCIA GENERAL

OPERACIONES



"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"

INFORME N°0518-2023-OPERAC/EMAPA PASCO S.A.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
EMAPA PASCO S.A.
SECRETARIA GENERAL

19 MAY 2023

Exp N° 2889
Folio 03 Hoja 02/02
Firma

A : ING. GIANCARLO GALINDO YANTAS
GERENTE GENERAL
ASUNTO : VERIFICACIÓN DE INSTALACIÓN DE AGUA
REF : ANEXO CON EXP. N°2519-2023
FECHA : 19 DE MAYO DEL 2023

Mediante el presente hago llegar mis cordiales saludos a nombre del Área de Operaciones de la EPS EMAPA Pasco S.A. y a la vez manifestarle lo siguiente.

PRIMERO: Que, habiendo recepcionado el reclamo del Sr. PALACIOS VITOR ENRIQUE ARTURO con domicilio en Jr. Alto Rockovich N°185 del distrito de Chaupimarca en donde realiza su reclamo por la dotación de agua no le llega.

SEGUNDO: Que con fecha 17 de mayo del 2023, se programó para la constatación en campo con CT N°037832 donde indican que se realizó la verificación dando como resultado que, SI CUENTA con el servicio del agua con normalidad, se coordinó con el sr. Aurelio donde nos hace mención que los días lunes, miércoles y viernes se dota el agua con normalidad a partir de la 6:00 am hasta 6:45 am. Se adjunta documento con tres (03) folios útiles.

Es cuanto se informa a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO DE PASCO
Ing. JESUS CUELLAR ASCANOA
JEFE DE OPERACIONES

c.c. Archivo
OPERACIONES

Anexo 05: Reglamento del Libro de Reclamaciones

Reglamento del Libro de Reclamaciones

DECRETO SUPREMO Nº 011-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley Nº 29571 establece que, en el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha Ley, el Poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 150 sobre el libro de reclamaciones;

Que, en ese sentido, corresponde al Poder Ejecutivo establecer las reglas básicas sobre los siguientes puntos, entre otros: (i) ámbito de aplicación; (ii) definiciones para efectos del Reglamento; (iii) características del Libro de Reclamaciones y de la Hoja de Reclamación; (iv) responsabilidad de los proveedores; (v) mecanismos de remisión de información al INDECOPI;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 328-2010-PCM se constituye el Grupo de Trabajo Multisectorial que se encargará de elaborar el anteproyecto de "Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor", adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el mencionado Grupo de Trabajo Multisectorial elaboró un anteproyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual fue puesto en conocimiento de la ciudadanía para que presenten sus comentarios y observaciones, las cuales fueron debatidas en una audiencia pública llevada a cabo el 17 de diciembre de 2010;

Que, a consecuencia de lo anterior, dicho Grupo de Trabajo Multisectorial ha presentado mediante Oficio Nº 03-2011/CPC/INDECOPI, un proyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; y la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley Nº 29571;

DECRETA

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Reglamento del Libro de Reclamaciones

Artículo 2.- Vigencia

El presente Decreto Supremo, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.- Publicación

El presente Decreto Supremo, el Reglamento y los anexos deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe).

Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciocho días del mes de febrero del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO

Presidente del Consejo de Ministros

y Ministro de Educación

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Título son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el Artículo 3.2 del presente Reglamento.

Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

Artículo 2.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente Reglamento. Asimismo, deberán exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos del presente Título, se entiende por:

3.1. Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

3.2. Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o en la norma que lo modifique o sustituya.

Reglamento del Libro de Reclamaciones

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones.

3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 4.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione dicho consumidor.

Reglamento del Libro de Reclamaciones

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPÍ cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

Artículo 6.- Responsabilidad del proveedor

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

Reglamento del Libro de Reclamaciones

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Artículo 7.- Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al público

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos.

Artículo 8.- Código de Identificación

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.

Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos.

Artículo 10.- Implementación del Libro de Reclamaciones

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha de publicación de la presente norma.

Artículo 11.- Remisión de información al INDECOPI

11.1. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI) podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4 y 5 del presente Reglamento. El proveedor deberá remitir la información solicitada en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa, el cual no puede ser menor a tres (3) días hábiles, bajo apercibimiento de ser sancionado conforme a lo previsto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

11.2. En los casos en que, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4 y 5 del presente Reglamento al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación.

Reglamento del Libro de Reclamaciones

11.3. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentran en Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones al INDECOPI sede Lima Sur o al INDECOPI sede Lima Norte, de acuerdo a la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.

11.4. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentren fuera de Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones a la Oficina Regional del INDECOPI que corresponda en función de la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.

11.5. El proveedor tiene la posibilidad de dar cumplimiento a esta obligación remitiendo en forma virtual las Hojas de Reclamaciones o el Libro de Reclamaciones de naturaleza física, a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe, sin perjuicio de la facultad del INDECOPI de fiscalizar posteriormente la veracidad de la información proporcionada.

11.6. Los proveedores que empleen el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberán remitir al INDECOPI las Hojas de Reclamaciones de naturaleza virtual respectivas o el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe

Artículo 12.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones y del Libro de Reclamaciones de parte de los proveedores

El proveedor deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los consumidores por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

Artículo 13.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías.

Artículo 14.- Responsabilidad administrativa

El proveedor tendrá responsabilidad administrativa por cualquier comportamiento que transgreda las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, conforme a lo establecido en los Artículos 104 y 108 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

Reglamento del Libro de Reclamaciones

Artículo 15.- Autoridad competente y Sanciones

El INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

---OoO---