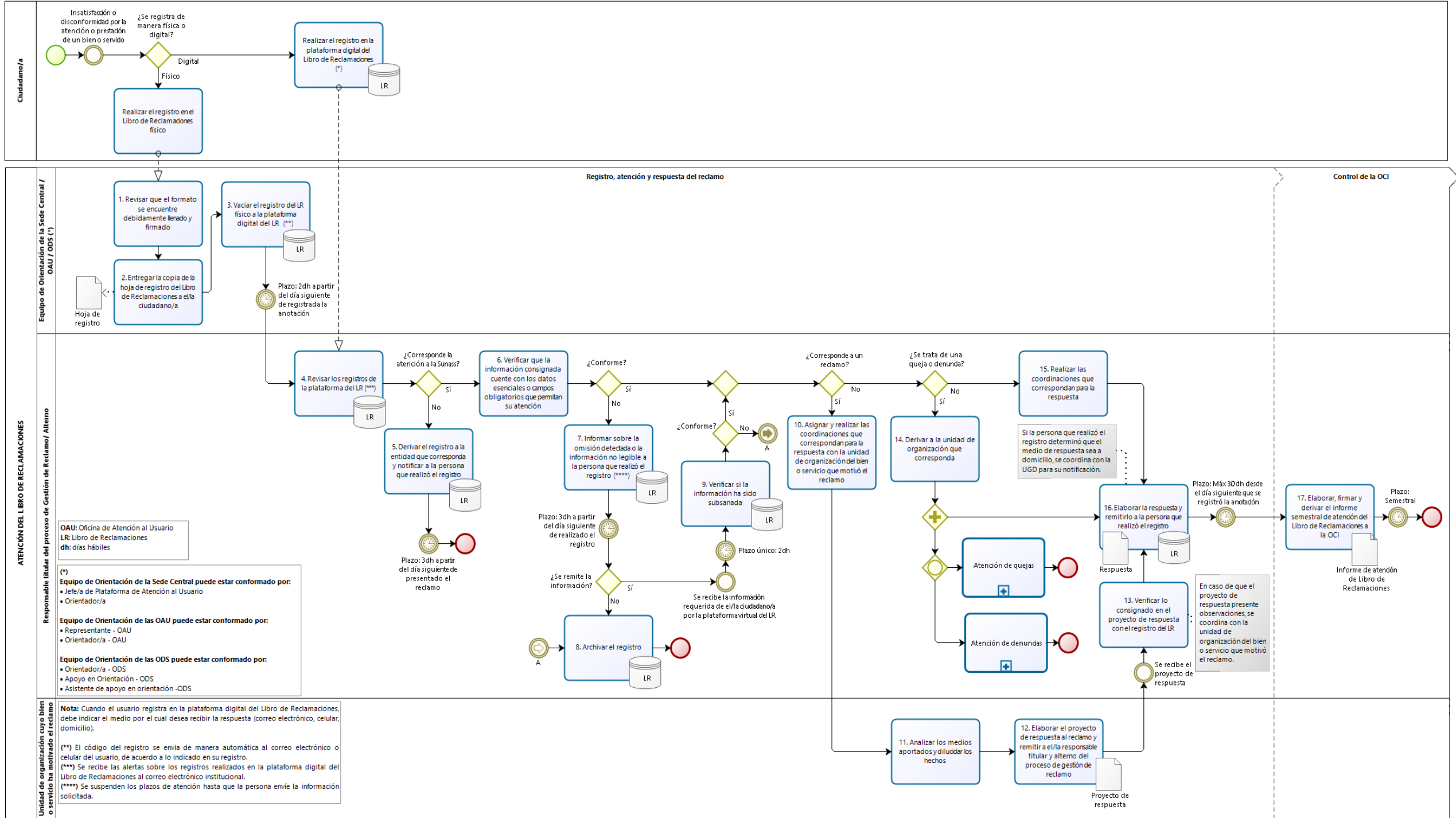


Clasificación del Proceso de Nivel 1	Misional	Dueño del Proceso	Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos		
Objetivo	Brindar atención de calidad a el/la ciudadano/a.	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - DU, ODS, unidades de organización cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo. - Desde que el/la ciudadano/a realiza el registro en el libro de reclamaciones hasta que se notifica la respuesta de su registro y se deriva el informe semestral de atención del Libro de Reclamaciones a la OCI. 		
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>IND-01-GDU-ALR Nivel de atención del Libro de reclamaciones</u>
Controles	- Control y análisis de las situaciones registradas en el Libro de Reclamaciones.				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes/ Usuarios
- Ciudadanos/as	- Insatisfacción o disconformidad en la atención o prestación del bien o servicio	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Hoja de registro del Libro de Reclamaciones físico - Proyecto de respuesta - Respuesta (emitida a través de la plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual) - Informe semestral de atención del Libro de Reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos/as - OCI - PCM

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - 01 Coordinador/a de la DU - 01 Analista en Atención al Usuario - 01 Jefe/a de Plataforma de Atención al Usuario - 07 Representante - OAU - 12 Orientador/a - OAU - 24 Jefe/a de la ODS - 24 Orientador/a - ODS - 24 Apoyo en orientación – ODS - 06 Asistente de apoyo en orientación – ODS - Personal de las unidades de organización del bien o servicio que motivó el reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 24 ODS - 07 OAU 	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Office - Microsoft Forms - Plataformas de videoconferencias: Microsoft Teams o ZOOM. - Outlook - Software REFIRMA - Intranet (Portal del SGI) - OneDrive - SISTRAM - Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual (PCM) 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales. - Laptops. - Impresoras Multifuncionales. - Escáner. - Proyector multimedia. 	Para el trabajo en oficina se debe tener en cuenta las condiciones ideales de temperatura, iluminación y ruido; así como las condiciones psicológicas de reducción de estrés, prevención de agotamiento y cuidado de las emociones.

Diagrama del Proceso



Control de Cambios

N°	Ítems	Descripción del Cambio
1	Objetivo y Proveedores	- Se modificó "usuarios de los servicios de saneamiento" por "ciudadano/a".
2	Alcance	- Se modificó "usuarios de los servicios de saneamiento" por "ciudadano/a". - Se agregó a las unidades de organización involucradas. - Se modificó "anotación" por "registro".
3	Dueño del Proceso	- Se cambió al rol de "Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos" de acuerdo a la designación realizada por la Gerencia General en conformidad con la normativa vigente.
4	Entradas	- Se cambió a "Insatisfacción o disconformidad en la atención o prestación del bien o servicio".
5	Salidas	- Se precisó que la respuesta que se le brinda al usuario se emite a través de la plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual. - Se modificó de "Descargo" a "Proyecto de respuesta". - Se modificó "anotación" por "registro".
6	Clientes/ Usuarios	- Se modificó de "Usuarios de servicios de saneamiento" por "Ciudadano/a". - Se agregó a la PCM.
7	Controles	- Se modificaron a los controles realizados actualmente en el proceso.
8	Recurso Humano	- Se agregó a los puestos involucrados de las ODS, de las OAU y el personal de las unidades de organización del bien o servicio que motivó el reclamo.
9	Instalaciones	- Se eliminó la instalación de la sede central y se agregó a las ODS y a las OAU.
10	Sistemas Informáticos	- Se agregó la plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual (PCM) y se detalló los sistemas utilizados
11	Diagrama de Flujo	- Se modificó las actividades del flujo por el uso de la plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual.

Actualizado por:

Revisado por:

Aprobado por:

María Gabriela Corimanya Jiménez
Coordinadora de la Dirección de Usuarios

Kelly Elizabeth Paz Orellana
Jefa (e) la Unidad de Modernización

José Luis Patiño Vera
Director de la Dirección de Usuarios