

Clasificación del Proceso de Nivel 1	Misional.	Dueño/a del proceso	Director/a de la DU		
Objetivo	Brindar la orientación al usuario a fin de que conozca sus deberes y derechos sobre la prestación del servicio de saneamiento.	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - DU, ODS, OAU, Unidades de Organización de la Sunass. - Desde la recepción de la consulta por parte de usuario hasta el registro de la orientación brindada al usuario en el Sistema de Registros Contactek; y la emisión del informe trimestral de actividades, para el caso de las ODS-OAU. 		
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: -IND-02-GDU-OAU Nivel de satisfacción del usuario con respecto a la información brindada -IND-03-GDU-OAU Nivel de satisfacción del usuario con respecto al trato recibido durante la atención de su consulta
Controles	- Verificar el porcentaje de satisfacción en la orientación brindada a los usuarios.				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de los servicios de saneamiento. - Procesos misionales de la Sunass. - Prestadores de los Servicios de Saneamiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de orientación (presencial, escrito, e-mail, telefónico, redes sociales, WhatsApp institucional, campaña en prestador y acciones itinerantes) - Información generada por los procesos misionales de la Sunass. - Información de los prestadores de los servicios de saneamiento 	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios orientados - Información brindada en las orientaciones a los usuarios de los servicios de saneamiento a través de los canales de atención (presencial, escrito, e-mail, telefónico, redes sociales, WhatsApp institucional, campaña en prestador y acciones itinerantes) - Registro en el Sistema de Registros Contactek. - Oficio de respuesta a la orientación, según corresponda 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de los servicios de saneamiento

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - 01 Director/a de la DU - 24 Jefes/as de la ODS - 01 Responsable de la Plataforma de Orientación al Usuario - Sede Central - 01 Responsable de la Plataforma de Orientación al Usuario – nacional - 01 Coordinador/a de la DU - 24 Orientador – ODS - 24 Apoyo en Orientación – ODS - 07 Asistente/a en Atención y Orientación – ODS - 07 Orientador – DU - 07 Representante – OAU - 07 Apoyo en orientación – OAU 	<ul style="list-style-type: none"> - Sede Central - 07 OAU - 24 ODS 	<ul style="list-style-type: none"> - Dialapplet (Contact Center) - Sistema de Registros Contactek - SISTRAM - Nube SUNASS - Microsoft Teams - Zoom - Google Meet (software libre) - Microsoft Office - Correo electrónico institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales - Laptops - Impresoras Multifuncionales - Escáneres - Proyector multimedia. - Teclado numérico para la calificación de la atención - Tablets 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. - Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.

Diagrama del Proceso

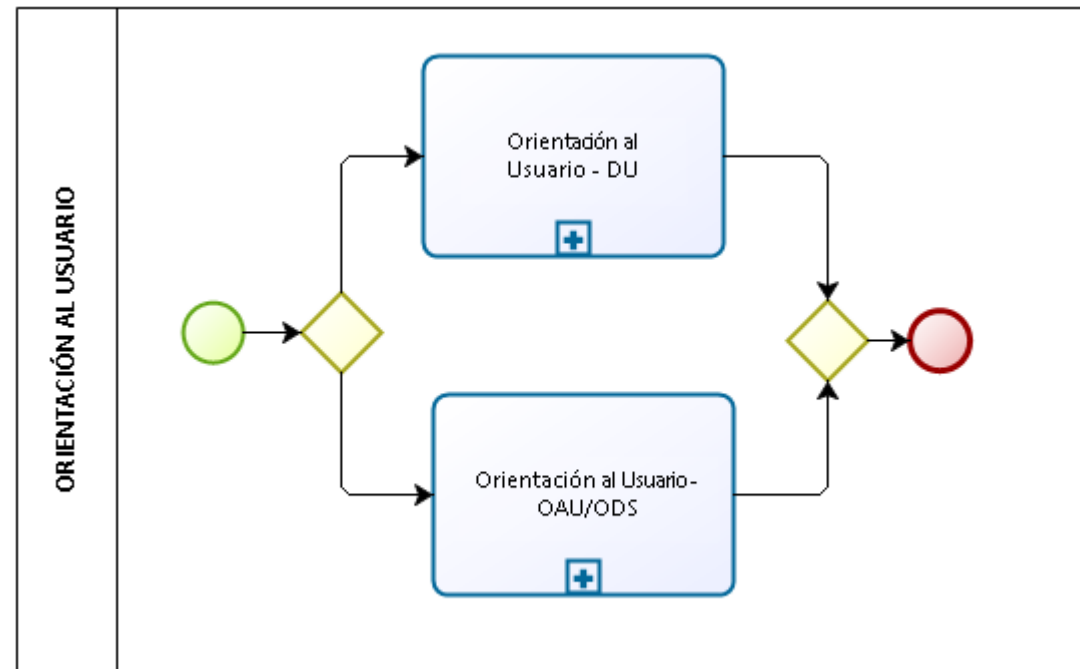
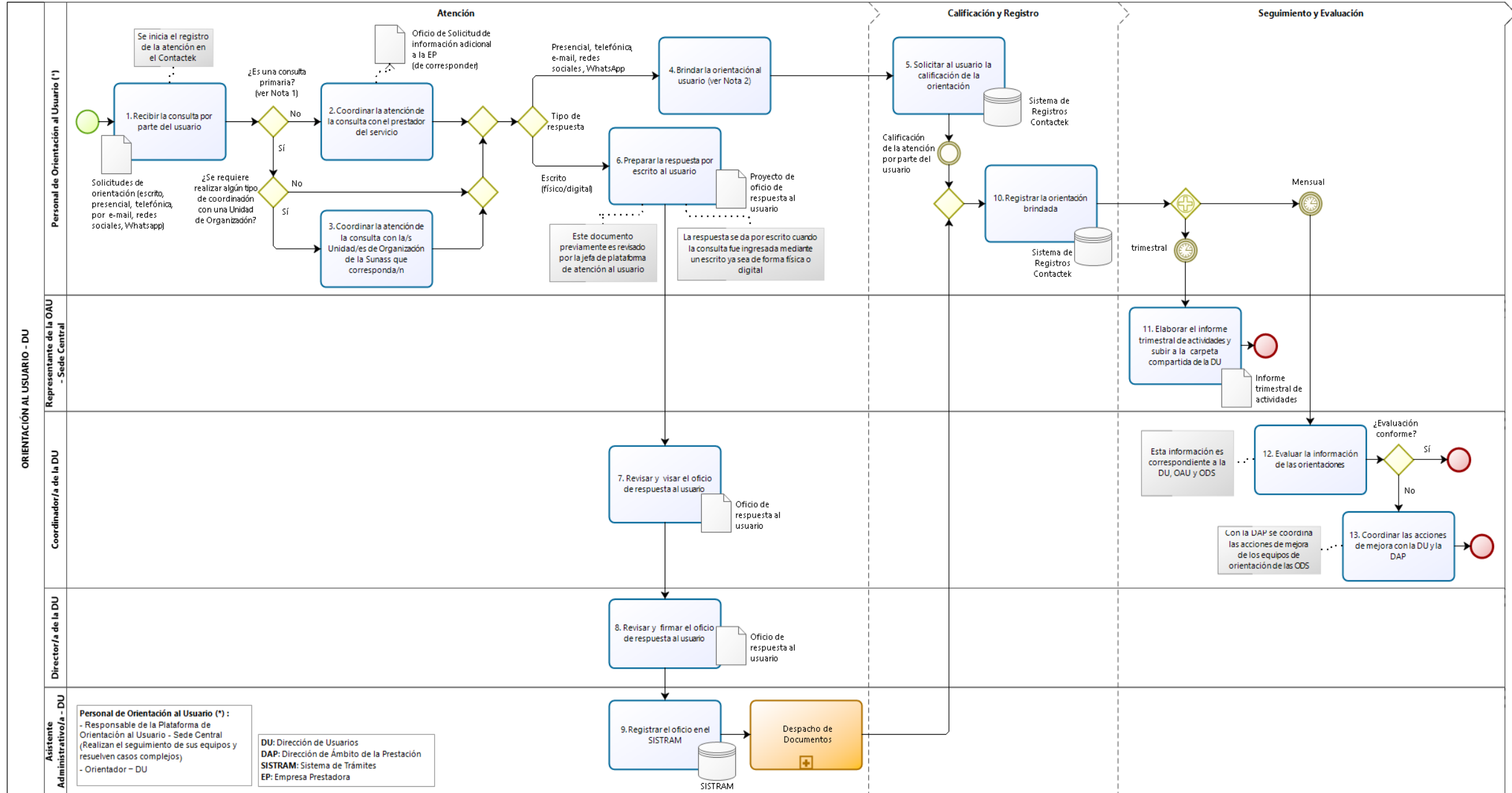


Diagrama del Proceso

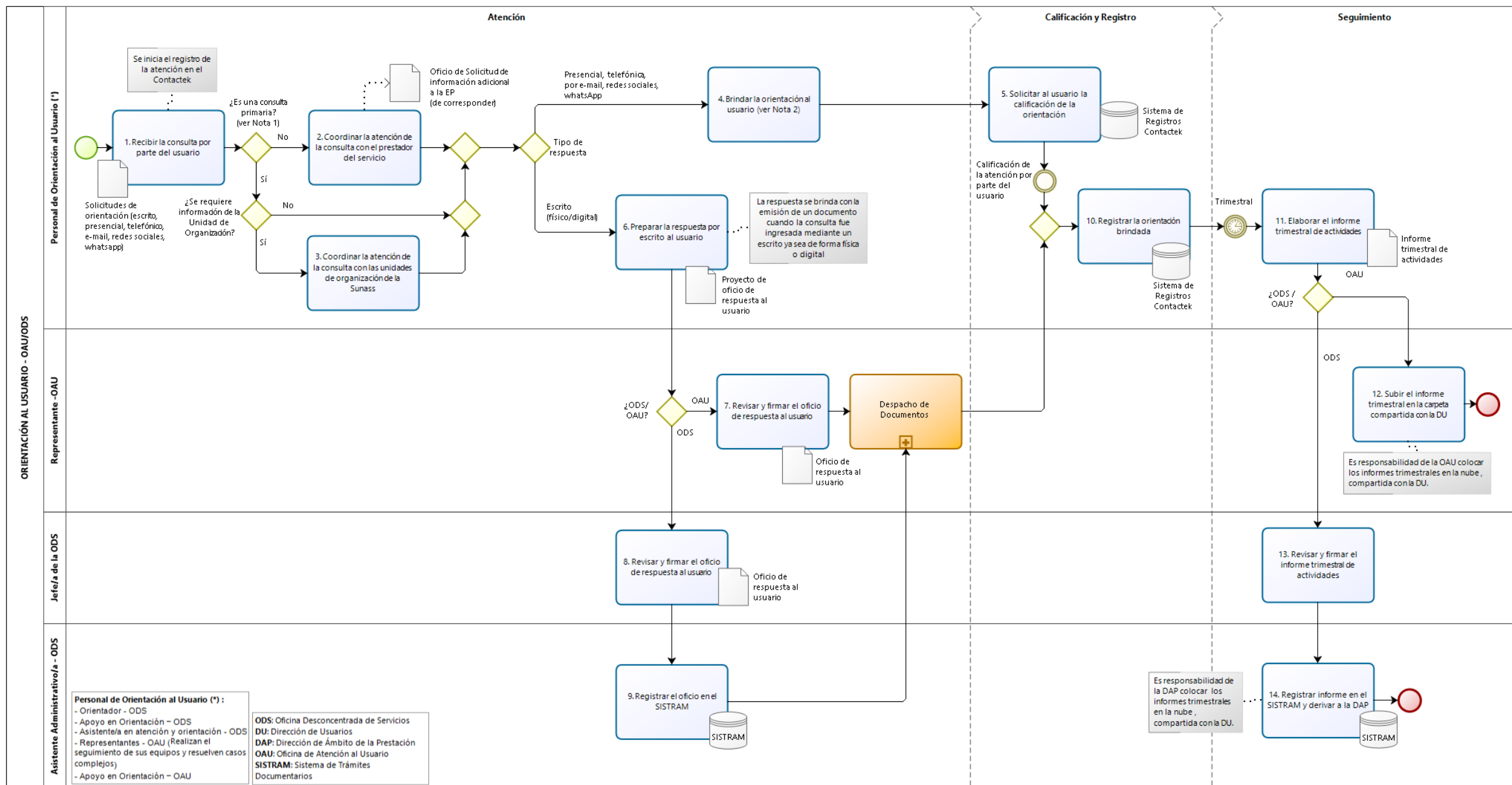


Notas relacionadas a la Carta de Servicio

1. Las consultas primarias son aquellas cuya solución no requiere realizar una coordinación con alguna organización externa; es decir, que la solución se encuentra dentro del ámbito de la Sunass. Estas consultas se atienden (actividad 3 y 4) en el plazo de hasta 3 días hábiles, lo cual está relacionado al atributo "tiempo de respuesta oportuno". El cumplimiento de dicho plazo se monitorea en el Sistema de Registro de Atenciones CRM Contactek.

2. La atención que brinda el personal de orientación (actividad 4) se realiza en el marco de los protocolos e indicaciones brindadas por la Dirección de Usuarios. Esta actividad está relacionada a los atributos "atención amable y respetuosa" e "información de valor". Tener en cuenta que, "información de valor" se refiere a la calidad del contenido de la respuesta brindada al usuario y la información técnica eficaz que lo motive a tomar acciones sobre su caso.

Diagrama del Proceso



Notas relacionadas a la Carta de Servicio

1. Las consultas primarias son aquellas cuya solución no requiere realizar una coordinación con alguna organización externa; es decir, que la solución se encuentra dentro del ámbito de la Sunass. Estas consultas se atienden (actividad 3 y 4) en el plazo de hasta 3 días hábiles, lo cual está relacionado al atributo "tiempo de respuesta oportuno". El cumplimiento de dicho plazo se monitorea en el Sistema de Registro de Atenciones CRM Contactek.

2. La atención que brinda el personal de orientación (actividad 4) se realiza en el marco de los protocolos e indicaciones brindadas por la Dirección de Usuarios. Esta actividad está relacionada a los atributos "atención amable y respetuosa" e "información de valor". Tener en cuenta que, "información de valor" se refiere a la calidad del contenido de la respuesta brindada al usuario y la información técnica eficaz que lo motive a tomar acciones sobre su caso.

Control de Cambios (*)

N°	Ítems	Descripción del Cambio
1	Dueño de proceso	Se modificó el dueño del proceso de "Coordinador/a de la DU" a "Director/a de la DU".
2	Diagrama del Proceso	<p>En los diagramas de proceso "Orientación al Usuario – DU" y "Orientación al Usuario – OAU/ODS" se efectuaron los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se agregó la indicación "ver Nota 1" en la pregunta ¿Es una consulta primaria? - Se agregó la indicación "ver Nota 2" en la actividad 4. - Al final de cada diagrama de proceso se agregó el cuadro "Notas relacionadas a la Carta de Servicio".

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Daniel Eduardo Torres Castro Gestor para la Atención a Usuarios – Nacional</p>	<p>Kelly Elizabeth Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización</p>	<p>José Luis Patiño Vera Director de la Dirección de Usuario</p>