

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025	
			Página 1 de 24	

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS

ROL	NOMBRE	CARGO/ ROL
Elaborado por:	Mariela Cuéllar Sánchez	Analista en Atención al Usuario
	Daniel Eduardo Torres Castro	Gestor para la Atención a Usuarios – Nacional
Revisado por:	Martín Castro Fernández	Director de la Dirección de Usuarios (e)
	Gustavo Adolfo Bernal Soto	Jefe de la Unidad de Modernización
	Edwin Francisco Paca Palao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Aprobado por:	Manuel Fernando Muñoz Quiroz	Gerente General

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS		Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 2 de 24

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio
-	-	Versión inicial del documento

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 3 de 24

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. BASE NORMATIVA	4
4. SIGLAS / ACRÓNIMOS	4
5. DEFINICIONES	4
6. DISPOSICIONES GENERALES	6
6.1. RESPONSABILIDADES	6
6.2. DE LOS ENFOQUES DE ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	7
6.3. DE LOS PRINCIPIOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	8
6.4. DE LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	8
7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	10
7.1. DE LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL	10
7.2. DE LA ORIENTACIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO	12
7.3. DE LA ORIENTACIÓN POR CANALES DIGITALES	16
7.4. DE LA EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS	17
7.5. DE LAS MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	19
8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	21
9. ANEXOS.....	21
ANEXO 1 - PAUTAS PARA LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE ORIENTACIÓN	22
ANEXO 2 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA SUNASS	24

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025	
			Página 4 de 24	

1. OBJETIVO

Establecer disposiciones para la atención y orientación a los/as usuarios/as de los servicios de agua potable y saneamiento con el fin de asegurar su continuidad.

2. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio del personal encargado de brindar la atención y orientación a los/as usuarios/as, en la sede central, las Oficinas de Atención al Usuario de Lima y Callao, y las Oficinas Desconcentradas de Servicio a nivel nacional.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- 3.2. Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.3. Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408 —Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños y las personas adultas mayores en lugares de atención al público
- 3.4. Ley N.º 30826, Ley del veterano de guerra y de la pacificación nacional.
- 3.5. Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- 3.6. Decreto Ley N.º 25965 que crea la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- 3.7. Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- 3.8. Decreto Supremo N.º 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- 3.9. Decreto Supremo N.º 017-2001-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Sunass.
- 3.10. Decreto Supremo N.º 009-2024-VIVIENDA que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- 3.11. Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- 3.12. Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM, que aprueba la sección primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.
- 3.13. Resolución de Presidencia N.º 040-2019-SUNASS-PCD, que aprueba la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.
- 3.14. Resolución de Presidencia N.º 00017-2024-SUNASS-PE, que aprueba el Plan de Continuidad Operativa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass.
- 3.15. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 007-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N.º 003-2024-PCM-SGP “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificatorias y conexas de ser el caso.

4. SIGLAS / ACRÓNIMOS

Para los efectos de la presente directiva se consideran las siguientes siglas y acrónimos:

- DU : Dirección de Usuarios
- OAU : Oficina de Atención al Usuario
- ODS : Oficina Desconcentrada de Servicios

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Call center:** Es el centro de atención telefónica que cuenta con orientadores/as capacitados/as para la recepción y devolución de llamadas para la atención y orientación a los/as usuarios/as.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 5 de 24	

5.2. Canales de atención y orientación: Son los diversos medios que la Sunass pone a disposición de los/as usuarios/as para brindar atención y orientación sobre los servicios de agua potable y saneamiento. Estos canales son:

- Canal presencial: Es el espacio físico destinado para brindar atención y orientación personal a los/as usuarios/as. Estos espacios se encuentran ubicados en la sede central de la Sunass, en las OAU y en las ODS, o en cualquier espacio público o privado utilizado para tal fin. Estos son:
 - Los módulos de atención y orientación de la sede central, de las OAU y de las ODS, a nivel nacional, así como los módulos asignados por otras instituciones, como los de los Centros Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), o el de la Plataforma de Atención al Ciudadano (PAC) de la Municipalidad de Ventanilla.
 - Los módulos de itinerancia (implementados en lugares públicos o privados) destinados a la promoción y difusión de los derechos y deberes de los/as usuarios/as, así como a la orientación respecto de los servicios de agua potable y saneamiento. Entre estos espacios se incluyen las plazas públicas, mercados de abastos, centros comerciales, instituciones educativas, entre otros.
 - Otros espacios donde, a través de las OAU y ODS, se establece contacto con los/as usuarios/as, como por ejemplo eventos institucionales organizados por la Sunass o por otras entidades públicas o privadas (seminarios, congresos, ferias, exposiciones, etc.).
- Canal telefónico: Son los números de teléfono destinados a brindar atención y orientación a los/as usuarios/as. Estos números son:
 - El Fono Sunass (línea gratuita nacional): 1899
 - Las líneas de orientación de la sede central: (01) 614 31 80 y (01) 614 31 81
 - Las líneas directas de orientación de las ODS y las OAU a nivel nacional (<https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes>)
- Canal digital: Son las plataformas tecnológicas de contacto con el/la usuario/a, tales como el correo electrónico, las redes sociales (WhatsApp, Facebook, X e Instagram) u otras plataformas que se establezcan.

5.3. Derechos de los/as usuarios/as: Los procedimientos de atención a los usuarios establecidos en los presentes lineamientos se rigen por los principios y derechos consagrados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, aplicándose sus disposiciones en todo cuanto resulte pertinente para garantizar una atención oportuna, transparente y eficaz.

5.4. Libro de Observaciones de Usuarios: Es el documento físico que la empresa prestadora debe poner a disposición en todas sus oficinas comerciales con áreas destinadas a la orientación a usuarios/as y público en general. Este libro debe estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, permitiendo a los/as usuarios/as y posibles clientes que estén disconformes con el trato recibido, registrar sus observaciones.

5.5. Libro de Reclamaciones: Es el documento físico o virtual provisto por la Sunass para que los/as usuarios/as formulen sus reclamos, entendido este como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención u orientación que recibieron del personal de la entidad que estuvo a cargo de ello. El Libro de Reclamaciones físico se encuentra a disposición de los/as usuarios/as en la sede central, en las OAU y en las ODS y también de manera virtual está disponible a través de la Plataforma Digital Única del Estado (https://reclamos.servicios.gob.pe/?institucion_id=219).

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 6 de 24	

5.6. Orientador/a: Es el personal de la Sunass que está encargado de atender y orientar a los/as usuarios/as en relación con las consultas que tengan sobre los servicios de agua potable y saneamiento. Esta función además puede ser realizada por el/la apoyo en orientación, el/la asistente/a en orientación, o cualquier otro personal al que se le asigne dicha labor.

5.7. Prestador del servicio: Persona jurídica de derecho público o derecho privado, creada o constituida según las disposiciones establecidas en la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, y su Reglamento, cuyo objeto es prestar los servicios de agua potable y saneamiento a los/as usuarios/as, a cambio de la contraprestación correspondiente. Se entiende por prestadores de los servicios a: i) las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento; ii) las empresas prestadoras en virtud de contratos de Asociaciones Público Privada u otras modalidades de participación privada, dentro de lo establecido en los mismos; iii) las Unidades de Gestión Municipal; iv) los Operadores Especializados; y, v) las Organizaciones Comunales¹.

5.8. Reclamo: Es el mecanismo de participación ciudadana a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la administración pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Entre otros, los tipos de reclamos podrían ser por el trato durante la atención, por la información brindada, el tiempo de la atención, el acceso a la prestación de bienes y servicios o el resultado de la gestión o atención².

5.9. Sistema de Atención y Orientación a Usuario/as de la Sunass: Para efectos de la presente directiva se entiende como el conjunto de procesos, procedimientos, herramientas, recursos, personal y actores que interactúan entre sí. Tiene como base la interoperabilidad, articulación, estandarización y sistematización del servicio de atención y orientación a los/as usuario/as. En adelante denominado "Sistema de Atención y Orientación".

5.10. Solicitud de atención y orientación: Es la manifestación escrita u oral del/de la usuario/a en la que expresa su necesidad de información, queja, denuncia o reclamo respecto del servicio de agua potable y saneamiento que le brinda el prestador del servicio.

5.11. Usuarios/as del Sistema de Atención y Orientación: Son todas las personas que presentan solicitudes de atención y orientación a través del sistema mencionado en el numeral 5.9., en adelante, denominados como "usuarios/as".

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. RESPONSABILIDADES

6.1.1. De los/as orientadores/as de la sede central, de las OAU y de las ODS:

- Brindar una atención empática, con respeto y amabilidad a los/as usuarios/as, orientada a satisfacer sus necesidades, promoviendo un trato digno y eficiente en cada contacto.
- Brindar una respuesta oportuna en forma clara y sencilla, manteniendo la reserva y confidencialidad de toda la información que obtenga sobre el/la usuario/a.
- Informar, promover y respetar los derechos de los/as usuarios/as, estipulados en esta directiva.

¹ Definición acorde a lo establecido en los párrafos 29 del Artículo 4.- Definiciones, y 68.3 del Artículo 68. – Alcances de la regulación económica, del Decreto Legislativo N.º 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento la Ley de Servicio Universal.

² Definición acorde al artículo 4.- Reclamo, del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 7 de 24	

- d) Atender y dar respuesta a las solicitudes de los/as usuarios/as dentro del ámbito de su competencia a través de los diferentes espacios y canales de atención y orientación, aplicando los lineamientos establecidos en la presente directiva.

6.1.2. De los representantes de las OAU y los/as jefes/as de las ODS:

- Asegurar que se brinde una adecuada atención y orientación a los/as usuarios/as que requieran o soliciten información respecto de los servicios de agua potable y saneamiento.
- Realizar coordinaciones con las unidades de organización de la Sunass y los prestadores de los servicios, a fin de brindar atención a las solicitudes de atención y orientación a los/as usuarios/as.
- Difundir los canales de atención y orientación establecidos por la Sunass, a fin de que los/as usuarios/as estén completamente informados sobre estos.
- Llevar a cabo los procesos de inducción y capacitación para la correcta aplicación de la presente directiva.

6.1.3. De la DU:

- Determinar los mecanismos para el seguimiento y monitoreo del Sistema de Atención y Orientación de la Sunass.
- Aplicar los mecanismos establecidos o que se establezcan en la Sunass en relación con el tema.

6.2. DE LOS ENFOQUES DE ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS

Los/as orientadores/as de las OAU y de las ODS deben atender cada caso particular considerando los enfoques que sustentan el servicio de atención y orientación de la Sunass. Esto permitirá comprender, analizar y actuar adecuadamente en favor de las personas que presenten problemas con los servicios de agua potable y saneamiento. Los enfoques que deben aplicarse son los siguientes:

- 6.2.1. Enfoque de derechos:** Se debe asegurar que cada usuario/a reciba una atención respetuosa y no discriminatoria, procurando siempre identificar y resolver vulneraciones de derechos en el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento. Además, se debe garantizar que se proporcione una información clara sobre sus derechos y mecanismos de reclamo en caso de afectaciones; en el marco de lo que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor (principios y derechos).
- 6.2.2. Enfoque de género:** Perspectiva que garantiza procesos de atención y orientación inclusivos, promoviendo un trato justo, equitativo y libre de estereotipos o cualquier forma de discriminación por razones de género.
- 6.2.3. Enfoque intercultural:** Este enfoque promueve el respeto por las diferentes culturas, tradiciones y lenguas de las personas, valorando su diversidad y adaptando los servicios para ser inclusivos y culturalmente pertinentes. En ese sentido, se debe brindar una atención y orientación en el idioma originario quechua, en caso el/la usuario/a lo requiera, respetando las diferentes culturas, tradiciones y valorando su diversidad. El equipo intercultural de orientadores/as que ha conformado la Sunass está a cargo de dicha labor, principalmente.
- 6.2.4. Enfoque intergeneracional:** Los orientadores de la Sunass deben brindar especial atención y orientación prioritaria a las personas adultas mayores y a los grupos en situación de vulnerabilidad, asegurando un servicio accesible, inclusivo y adecuado a sus condiciones.
- 6.2.5. Enfoque territorial:** Este enfoque aborda las características específicas de los territorios y sus poblaciones, considerando factores geográficos, sociales, económicos y ambientales para una atención

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 8 de 24	

diferenciada. En ese sentido, se debe desplegar estrategias de orientación diferenciadas, según las particularidades de cada ámbito o zona (urbana, periurbana, pequeña ciudad y/o rural), priorizando territorios con mayores índices de carencia en servicios de agua potable y saneamiento para la atención inmediata, y coordinando con autoridades locales para la identificación de necesidades específicas en la gestión y/o provisión de dichos servicios.

6.3. DE LOS PRINCIPIOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS

Los procedimientos de atención a los usuarios establecidos en los presentes lineamientos se rigen, en lo que corresponda, por los principios contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571.

6.4. DE LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS

6.4.1. Condiciones generales para la atención y orientación a usuarios/as

Los/as orientadores/as deben:

- a) **Acoger las necesidades del/de la usuario/a que es atendido/a:** La orientación debe iniciar con una escucha activa y empática, reconociendo y priorizando las necesidades específicas de cada usuario/a. Esto implica demostrar una actitud de disposición, respeto y compromiso para encontrar soluciones adecuadas a sus problemas o inquietudes.
- b) **Entregar información oportuna:** La información proporcionada a los/as usuarios/as debe ser clara, veraz, completa y entregada en el momento adecuado para resolver sus dudas o requerimientos, a fin de que puedan tomar decisiones informadas y acceder a sus derechos de manera efectiva.
- c) **Facilitar la expresión del/de la usuario/a:** Se debe promover un ambiente de confianza que permita a los/as usuarios/as expresarse libremente, sin interrupciones ni prejuicios, asegurando que sus preocupaciones sean comprendidas. Esto incluye adaptar el lenguaje y los medios de comunicación según las características del/de la usuario/a (por ejemplo, lenguas originarias, alfabetización, uso de lenguaje sencillo).
- d) **Valorar la condición y capacidades del/de la usuario/a:** La atención y orientación deben reconocer las particularidades de cada usuario/a como su edad, género, nivel educativo, cultura o discapacidad, adaptando la interacción para garantizar que puedan acceder a los servicios y comprender los procedimientos sin barreras.
- e) **Respetar la privacidad:** Se debe proteger la privacidad de los/as usuarios/as, en todo momento. Esto implica que la atención y orientación que se les brinde se dé en un entorno seguro y confidencial, donde la información personal o sensible no sea expuesta ni utilizada de manera inapropiada.
- f) **Proveer un trato igualitario y respetuoso:** Se debe garantizar que todos/as los/as usuarios/as sean tratados con dignidad, cortesía e igualdad, sin importar su condición socioeconómica, cultura, género o cualquier otra característica.
- g) **Garantizar una atención y orientación diligente:** Se debe garantizar procesos de atención y orientación ágiles, evitando que el/la usuario/a sea derivado/a innecesariamente a otro/a orientador/a, así como las interrupciones o la duplicidad de gestiones. Una atención diligente fomenta la confianza y reduce el tiempo de resolución.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025	
			Página 9 de 24	

- h) **Fomentar la comprensión mutua:** Se debe procurar que el/la usuario/a comprenda la información proporcionada y que el personal que brinda la atención y orientación también comprenda las preocupaciones del/de la usuario/a, promoviendo un intercambio claro y efectivo.

6.4.2. Del proceso de atención y orientación

- a) Los/as orientadores/as de la sede central, de las OAU y de las ODS, para brindar la atención y orientación a los/as usuarios/as a través de los canales establecidos por la Sunass, deben aplicar las pautas de actuación descritas en el Anexo 1 de esta directiva.
- b) Para realizar una adecuada atención y orientación al/a la usuario/a, un correcto registro en el aplicativo web denominado CRM *Contactek*³, y un seguimiento oportuno del caso, los/as orientadores/as deben solicitar y consignar los datos de los/as usuarios/as de forma correcta y precisa en el formulario de registro de dicho aplicativo. Los datos más importantes son:
- Nombres y apellidos
 - Documento de identidad
 - Número de suministro
 - Número telefónico de contacto
 - Departamento, provincia y distrito
 - Dirección
 - Tipo de reclamo
 - Prestador del servicio

6.4.3. Del Libro de Reclamaciones

Cuando el/la usuario/a solicite registrar un reclamo sobre la atención y orientación recibida en la Sunass, relacionada con los servicios de agua potable y saneamiento, el/la orientador/a debe informarle que puede hacerlo directamente en el Libro de Reclamaciones, ya sea en formato físico o virtual (https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=219).

No se deben consignar quejas o reclamos sobre problemas con los servicios de agua potable y saneamiento, ni sobre el prestador del servicio o cualquier otra entidad relacionada a los servicios de agua potable y saneamiento. Los reclamos por problemas con los servicios de agua potable se presentan a través de los formatos establecidos en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, ante los propios prestadores. Las quejas o reclamos por una mala atención de los prestadores se registran en el Libro de Observaciones que deben poner a disposición los mismos prestadores.

El procedimiento para atender los reclamos registrados en dicho documento (etapas, actividades, plazos a considerar, etc.) se encuentra detallado en la ficha de caracterización del proceso "Atención del Libro de Reclamaciones" aprobado como parte del Sistema Integrado de Gestión bajo el código GDU-ALR-CR-N1.

³ *CRM Contactek* es el nombre del software sobre el que opera el Sistema de Atención y Orientación de la Sunass que permite automatizar tareas, como el registro de llamadas y la gestión de tickets de atención por los distintos canales que maneja la institución (presencial, telefónico, digital).

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 10 de 24

7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1. DE LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL

7.1.1. Sobre la orientación presencial

- a) Las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño(a) en brazos, tienen preferencia en la atención, conforme a lo dispuesto en la Ley N°28683. Asimismo, se otorga prioridad a los veteranos de guerra y de la pacificación nacional acreditados, de acuerdo con la Ley N.º 30826. Aunque todos los usuarios deben registrar su solicitud en el dispositivo o tablet ubicado en la oficina, el Sistema de Atención y Orientación de la Sunass está configurado para llamar, con carácter prioritario, los tickets de atención preferente.
- b) La atención y orientación de forma presencial se realiza priorizando la reserva de citas y, posteriormente, por el orden de llegada de los/as usuarios/as.

Cuando la atención y orientación fue registrada a través del aplicativo de reserva de citas:

- c) El/la orientador/a puede visualizar las citas solicitadas por el/la usuario/a en el aplicativo web CRM *Contactek*. Como la reserva de cita se debe realizar con al menos un día de anticipación, el/la orientador/a debe comunicarse con el/la usuario/a al menos 6 horas antes de la cita para ofrecerle, como alternativa, la atención remota (a través de los canales digital o telefónico). Si el/la usuario/a acepta, se debe cancelar la reserva; de lo contrario, esta se mantiene activa.
- d) En el día y hora programada, el/la usuario/a puede ser atendido/a directamente en la plataforma de atención y orientación. El tiempo de espera máximo para su llegada tiene una tolerancia de 15 minutos. Si el/la usuario/a llega después de dicho plazo, se debe realizar lo indicado en el literal d) de este numeral, para ser atendido según el orden de llegada.

Cuando la atención y orientación se realizan por orden de llegada:

- e) El/La usuario/a debe registrar su número de DNI o nombre completo en el aplicativo instalado en el dispositivo electrónico o *Tablet*, que debe estar ubicado en un lugar visible cerca del ingreso de la OAU u ODS.
- f) El/la orientador/a debe llamar al/a la usuario/a según el orden en el que se registró. Ello puede verificarlo en el módulo de atención presencial que figura en el aplicativo web *DialApplet* instalado en su PC o laptop.

Para cualquiera de los dos tipos de atención y orientación (por reserva de cita o por orden de llegada):

- g) Si el motivo de la visita del/de la usuario/a es únicamente un requerimiento de información u orientación sobre el procedimiento de reclamos, y este puede atenderse de inmediato, el/la orientador/a debe brindar la atención correspondiente y registrarla en el aplicativo web CRM *Contactek*.
- h) Si el motivo de la atención y orientación implica el ingreso de algún tipo de documento a través de la mesa de partes virtual o física de la Sunass (como una queja, consulta o sugerencia), el/la orientador/a

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 11 de 24

debe proporcionar al/a la usuario/a las indicaciones necesarias, y luego registrar la atención brindada en el aplicativo web CRM *Contactek* con los datos correspondientes.

- i) En los casos en los que se requiera realizar consultas y/o coordinaciones con los prestadores de los servicios y demande un mayor tiempo de atención, el/la orientador debe informar al/a la usuario/a el procedimiento que aplica a su caso, proporcionarle los números telefónicos para realizar el seguimiento y ofrecerle la opción de recibir una respuesta por correo electrónico. Finalmente, debe registrar la orientación brindada en el aplicativo web CRM *Contactek*.
- j) Si el/la orientador/a identifica que la atención debe ser derivada a otra oficina de la Sunass, debe explicar al/a la usuario/a el procedimiento a seguir y la oficina a la que se va a derivar su caso. Además, debe proporcionarle toda la información de contacto de dicha oficina y los plazos establecidos por la ley para la atención de su solicitud.
- k) Antes de finalizar la atención y orientación presencial, el/la orientador/a debe invitar al/a la usuario/a a responder una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida. Para ello, debe mostrarle las preguntas, indicadas en el Anexo 2 de esta directiva, en la pantalla, y proporcionar el teclado numérico para que pueda calificar.

7.1.2. Sobre la atención a personas con discapacidad

- a) El/La orientador/a debe estar atento para brindar apoyo y/o asistir a los/as usuarios/as que presenten algún tipo de discapacidad bien sea física (con dificultad para moverse), sensorial (visual o auditiva), intelectual (personas con Trastorno del Espectro Autista, o con Síndrome de Down) o mental. Antes de hacerlo, debe preguntar si su ayuda es necesaria.
- b) En caso algún/a usuario/a utilice algún elemento para desplazarse (silla de ruedas, muletas, andador, etc.), el/la orientador/a debe acomodarse para mover cualquier elemento que le dificulte el tránsito hacia el módulo de atención. Si considera que necesita ayuda adicional, debe preguntar antes de hacer cualquier contacto físico (o, por ejemplo, no empujar la silla de ruedas sin tener la autorización del/de la mismo/a usuario/a).
- c) En caso el/la usuario/a presente discapacidad auditiva, el/la orientador/a debe dirigirse a él/ella mirándolo/a de frente, hablándole con voz natural, a un ritmo pausado y una clara vocalización. De ser necesario, deberá repetir la información o dársela por escrito. Aun cuando esté acompañado/a de un/a intérprete de lengua de señas, el/la orientador/a debe dirigirse siempre al usuario/a, no al acompañante.
- d) Si el/la usuario/a presenta discapacidad visual, el/la orientador/a debe estar atento a advertirle en caso exista algún elemento o artículo dentro de la plataforma de atención, que pueda poner en riesgo su integridad. Y así como en el caso de los/as adultos/as mayores, el/la orientador/a puede apoyarlo/a en el registro de sus consultas o reclamos a través de las plataformas digitales que tengan a disposición los prestadores de servicio en sus portales institucionales, desde su mismo dispositivo electrónico (PC o laptop institucional).
- e) En todos los casos, el/la orientador/a debe brindar siempre el mismo trato amable, paciente y empático que brinda a cualquier usuario/a, independientemente si presenta o no algún tipo de discapacidad.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 12 de 24

7.1.3. Sobre la atención y orientación presencial en idioma originario quechua

Ante la visita de un/a usuario/a que se comunica en lengua de origen quechua, si el/la orientador/a no tiene un entendimiento adecuado del idioma, debe solicitar la asistencia de un/a servidor/a que lo entienda o hable el idioma. Si no hay un personal capacitado en su oficina, se debe realizar una llamada en altavoz a un/a orientador/a del equipo intercultural para que actúe como mediador/a lingüístico/a. El/La orientador/a que recibió la visita debe proceder con la orientación de forma regular y registrarla en el aplicativo.

7.2. DE LA ORIENTACIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO

7.2.1. Sobre la atención y orientación telefónica

- a) Al recibir una llamada a través del *call center* (*línea corta Fono Sunass 1899*), el/la orientador/a debe preguntar al/a la usuario/a desde dónde llama y cuál es su consulta.
- b) Si la consulta se trata únicamente de un requerimiento de información u orientación general, o sobre el procedimiento de reclamos que pueda resolverse de inmediato, el/la orientador/a solicita los demás datos al/a la usuario/a para continuar con la atención y poder luego registrarlos en el aplicativo web CRM *Contactek*.
- c) En caso de que no sea posible resolver la consulta en ese momento, el/la orientador/a debe preguntar al/a la usuario/a si puede esperar en línea mientras se realizan las consultas internas:
 - Si el/la usuario/a confirma que puede esperar en línea, se debe poner la llamada en espera para realizar las consultas correspondientes. A la brevedad posible, se debe retomar la llamada y concluir la orientación.
 - Si al/a la usuario/a no le es posible esperar en la línea telefónica, o si se estima que las consultas y coordinaciones necesarias para resolver el caso tomarán mucho más tiempo, se le debe informar que se le va a devolver la llamada en el plazo más breve posible.
- d) Antes de finalizar la llamada, en cualquiera de las situaciones, se debe informar al/a la usuario/a que se le va a derivar a una encuesta, que contiene las preguntas indicadas en el Anexo 2 de esta directiva, para que califique la atención brindada. Para ello, se puede utilizar el siguiente mensaje: **“Señor/a [nombre del/de la usuario/a]. Gracias por haberse comunicado con la Sunass. Lo/a estaré derivando a una breve encuesta para calificar nuestra atención. Le agradeceremos mucho su gentil respuesta porque nos ayudará a ir mejorando nuestros servicios. No cuelgue por favor”**.
- e) De tratarse de un/a usuario/a que corresponde a un ámbito de jurisdicción distinto y el/la orientador/a no puede resolver la consulta debido a que se trata de un problema operacional o comercial que requiere gestiones y coordinaciones con otras ODS u OAU, o con el prestador, se debe derivar la llamada de acuerdo con señalado en el numeral 7.2.2 de esta directiva.

7.2.2. Sobre la derivación de llamadas desde la sede central o entre OAU y ODS

Para proceder con la derivación de las llamadas, se debe tener en cuenta las siguientes precisiones de acuerdo con el caso que toque gestionar. A continuación, se describen los supuestos que se pueden presentar y cómo deben actuar los/as orientadores/as:

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 13 de 24

a) **Supuesto 1:** Cuando un/a usuario/a se comunica con la sede central, o con alguna OAU u ODS dentro del horario de atención de las oficinas, y la consulta o tema corresponde a un ámbito fuera de su jurisdicción.

- Al identificar la situación, el/la orientador/a debe evaluar si el motivo de la llamada del/de la usuario/a corresponde únicamente a un requerimiento de información, orientación general o sobre el procedimiento de reclamos, u otra información que pueda atenderse de inmediato. En tal caso, se debe brindar la orientación y registrarla en el aplicativo como una llamada válida.
- Si el motivo de la llamada del/de la usuario/a es por el reporte de un problema operacional o comercial que requiera las gestiones y coordinaciones correspondientes, la derivación debe realizarse a través del aplicativo a la oficina que corresponda atender. Se debe informar al/a la usuario/a sobre la derivación que se va a realizar.
- Al momento de realizar la derivación, se puede hablar brevemente con el/la orientador/a que va a recibir la llamada para poner en conocimiento lo que corresponda. Tras la transferencia definitiva de la llamada, el/la orientador/a que recibió la primera llamada del/de la usuario/a, debe confirmar que este/esta está siendo atendido/a, a través del monitor de colas que tiene el aplicativo web *DialApplet* instalado en su PC o laptop. Finalmente, debe registrar en el aplicativo dicha llamada como inválida, detallando en el campo de registro "OBSERVACIONES" como "DERIVACIÓN DE LLAMADA A OAU / ODS XXX, POR CORRESPONDER ÁMBITO DE ACCIÓN".
- Si se concreta la derivación de la llamada telefónica, ya no es necesario el envío de correos electrónicos.

b) **Supuesto 2:** Si la derivación de la llamada a la OAU u ODS (que le corresponda dar la atención y orientación) no se concreta a través del Sistema de Atención y Orientación (si no respondieron la derivación o no había buena comunicación), o si esta se pierde luego de la derivación por un problema técnico o de señal deficiente.

- Si la derivación de la llamada no se concreta:
 - o El/La orientador/a debe retomar la llamada e informar al/a la usuario/a que, en ese momento, no es posible realizar la derivación. En consecuencia, se debe tomar los datos precisos del/de la usuario/a para, posteriormente, trasladar el caso por correo electrónico a la OAU u ODS que corresponda.
 - o Luego de que se realice el traslado del caso por correo electrónico, porque no se tuvo éxito en la derivación telefónica inmediata, el/la orientador/a que recibió la llamada debe registrar la orientación en el aplicativo como un registro válido, debido a la interacción mantenida con el/la usuario/a en la que le solicitó los datos adicionales para trasladar su consulta a la OAU u ODS que le corresponde brindar la atención y orientación.
 - o Para el envío del correo electrónico se debe considerar, en primer lugar, al/la jefe/a o jefe/a (e) o responsable de la oficina correspondiente, y a todo su equipo de orientación a usuarios/as (Orientador, Apoyo y Asistente de Atención y Orientación, según directorio vigente de la DU). También se debe incluir los correos electrónicos institucionales de cada oficina (por ejemplo: arequipa@sunass.gob.pe, huacho@sunass.gob.pe, etc., según corresponda).
 - o El correo debe ser enviado con la opción de acuse de confirmación de entrega y acuse de confirmación de lectura. En ese sentido, no será necesario llamar al equipo de orientación al que se ha derivado el caso ya que el sistema de correo institucional reportará automáticamente ambas ocurrencias.

 <p>Sunass El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			

- El/La jefe/a de la ODS o el/la representante de la OAU es responsable máximo de la atención de los casos. En ese sentido, debe asegurar la supervisión y seguimiento a la orientación brindada hasta la resolución final del caso que le fue derivado.
 - Al brindarse respuesta a los correos electrónicos, se debe enviar a todas las personas que fueron copiadas, con el fin de manejar una sola información. En el caso de que el/la usuario/a requiera el número telefónico de la oficina a la cual será derivado el caso, o si el/la orientador/a -como parte de la atención- lo brinde para que en la siguiente llamada el/la usuario/a sea atendido/a por la oficina competente, debe facilitarle el número exclusivo para la orientación a usuarios/as que tiene dicha oficina. No se debe brindar los números de celulares personales de ningún/a colaborador/a de la institución, salvo que este/a lo autorice.
- Si la derivación de la llamada se concreta, pero esta se pierde por un problema técnico o de señal deficiente:
- El/La orientador/a debe devolver la llamada al/a la usuario/a en el plazo más breve posible, y continuar con la atención.
- c) **Supuesto 3:** Cuando el/la usuario/a se comunica a una OAU u ODS fuera del horario de atención (fin de semana y feriados), y la consulta corresponde a un ámbito que está fuera de su jurisdicción.
- Según el reporte de devolución de llamadas que le corresponda, y tras lograr contacto con el/la usuario/a, el/la orientador/a debe evaluar si el motivo de la llamada obedece a un requerimiento de información, orientación general o sobre el procedimiento de reclamos, que puede atenderse de inmediato; de ser así, se brinda la orientación y se registra en el aplicativo como una llamada válida.
 - Si el motivo de la llamada corresponde al reporte de un problema operacional o comercial que requiera gestiones y coordinaciones adicionales, la derivación debe realizarse a través de correo electrónico a la oficina que le corresponda la orientación.
 - El/la orientador/a que ha realizado la devolución de la llamada debe registrar la orientación en el aplicativo como un registro válido, debido a la interacción mantenida con el/la usuario/a al solicitar mayores datos para trasladar su problema a la ODS u OAU que le corresponda dar orientación.
 - Para el envío del correo electrónico se debe considerar, en primer lugar, al/la jefe/a o jefe/a (e) o responsable de la oficina correspondiente, y a todo su equipo de orientación a usuarios/as (Orientador, Apoyo y Asistente de Atención y Orientación, según directorio vigente de la DU). También se debe incluir los correos electrónicos institucionales de cada oficina (por ejemplo: arequipa@sunass.gob.pe, huacho@sunass.gob.pe, etc., según corresponda).
 - El correo debe ser enviado con la opción de acuse de confirmación de entrega y acuse de confirmación de lectura. En ese sentido, no será necesario llamar al equipo de orientación al que se ha derivado el caso ya que el sistema de correo institucional reportará automáticamente ambas ocurrencias.
 - Asimismo, para poder asegurar la atención de los problemas operativos que se puedan presentar los fines de semana y feriados, aplica en este caso el envío de mensaje *WhatsApp* al/la jefe/a o al/la representante de la oficina a la que se está derivando la atención.
 - El/la jefe/a o el/la representante de oficina es responsable de la atención de los casos que le sean enviados, debiendo monitorear y hacer seguimiento hasta el cierre.
 - Las respuestas a los correos electrónicos deben ser enviadas a todas las personas que fueron copiadas, con el fin de manejar una sola información.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 15 de 24	

- En el caso de que el/la usuario/a requiera el número telefónico de la oficina a la cual será derivado el caso, o si el/la orientador/a -como parte de la atención- lo brinde para que en la siguiente llamada el/la usuario/a sea atendido/a por la oficina competente, debe facilitarle el número exclusivo para la orientación a usuarios/as que tiene dicha oficina. No se debe brindar los números de celulares personales de ningún/a colaborador/a de la institución, salvo que este/a lo autorice.
- Si el/la usuario/a se vuelve a comunicar con la oficina que inicialmente recibió su llamada, a pesar de que fue derivado a la que correspondía, y a pesar de que mencione (o se haya tomado conocimiento) que fue contactado/a y atendido/a por aquella (casos especiales), se le debe reiterar que su caso fue derivado a la oficina de su ámbito, y que se está realizando las gestiones debidas para su pronta atención.

7.2.3. Sobre la atención y orientación telefónica en idioma originario quechua

El/la orientador/a que reciba una llamada telefónica de un/a usuario/a que ha solicitado atención y orientación en idioma originario quechua⁴, debe tomar en cuenta los siguientes supuestos:

- a) **Supuesto 1:** Cuando el/la usuario/a que habla castellano elige IVR⁵ en quechua por equivocación.
 - El/la orientador/a del equipo intercultural, al recibir una llamada proveniente del IVR en quechua, deberá saludar en la misma lengua.
 - Si el/la orientador/a intercultural identifica que el/la usuario/a no habla la lengua, le informa que la opción 2 es exclusiva para la orientación en quechua y luego lo deriva por el *call center* a la OAU u ODS que le corresponda.
 - Si el/la orientador/a realiza la derivación de dicha llamada, el registro se dará como llamada inválida, en vista de que otro/a orientador/a realizará la atención. De esa manera, se evita la duplicidad de registros.
 - Si el/la usuario/a corta la llamada al darse cuenta de que es exclusivamente una orientación en quechua, se registra como llamada inválida.

- b) **Supuesto 2:** Cuando el/la usuario/a habla quechua y es derivado/a a un/a orientador/a del equipo intercultural.
 - El/la orientador/a atiende la llamada y mantiene la conversación en quechua.
 - De tratarse de un requerimiento de información / orientación sobre un tema general o sobre el procedimiento de reclamos, que pueda atenderse de inmediato, el/la orientador/a procederá con la atención y registro en el aplicativo como una llamada válida.
 - De corresponder, el/la orientador/a intercultural gestiona la atención al problema reportado y se comunica nuevamente con el/la usuario/a en quechua.
 - Si el/la usuario/a que se comunicó, solicita orientación acerca de un problema que demande coordinaciones con el prestador de servicios, y corresponde a un ámbito que esté fuera de su jurisdicción de acción, el/la orientador/a debe enviar (por correo electrónico y de manera detallada) la información del problema a la OAU u ODS que le corresponda dar atención para que realice las coordinaciones y/o gestiones necesarias ante el prestador de servicios.

⁴ Para la atención y orientación en idioma originario quechua, el sistema de atención telefónica contempla una grabación con el mensaje: "Si desea recibir orientación en castellano, marque la opción 1. Si desea recibir orientación en quechua, marque la opción 2". Cuando el/la usuario/a marca la opción 2, la llamada se dirige a uno/a de los/las orientadores/as del equipo intercultural.

⁵ Respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) es el sistema telefónico automatizado que permite a los/as usuarios/as elegir entre las opciones del menú de voz e interactuar mediante la voz y el teclado numérico.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 16 de 24

- La OAU u ODS que realice las coordinaciones y/ o gestiones debe luego trasladar la información al/a la orientador/a del equipo intercultural, para la comunicación respectiva con el/la usuario/a.
- Corresponde al/a la orientador/a del equipo intercultural el registro válido de esta orientación brindada, en vista de que fue el/ella quien la realizó las coordinaciones necesarias.
- La gestión del caso y su respectivo análisis como gestión de la demanda, corresponde a la OAU u ODS que realizó las coordinaciones y gestiones para dar la atención y orientación final al/a la usuario/a. Dicha oficina puede ser la misma a la cual pertenece el/la orientador/a del equipo intercultural.
- Antes de finalizar la llamada, en cualquiera de las situaciones, el/la orientador/a indica al/a la usuario/a que lo derivará a la encuesta de satisfacción, que contiene las preguntas señaladas en el Anexo 2 de esta directiva, para que califique la orientación brindada.

7.3. DE LA ORIENTACIÓN POR CANALES DIGITALES

7.3.1. *WhatsApp* institucional para problemas operativos a nivel nacional (1 6143180)

- a) Tiene por finalidad brindar una atención inmediata a los problemas operativos de alcance particular o general.
- b) El/la usuario/a que se comunica a través de este canal, tras mantener una breve conversación con un *chatbot* que le solicita información básica (región donde se ubica, nombre y apellido, número de suministro y el tipo de problema operativo que presenta), obtiene un *ticket* de atención virtual y es derivado/a a un/a orientador/a cuyo ámbito de acción abarca la región/provincia/distrito donde se presenta la incidencia.
- c) El/la orientador/a al/a la que, por el ámbito de jurisdicción de su OAU u ODS, se le asigne el *ticket* de atención, debe realizar las gestiones necesarias para brindar la debida orientación dentro de las 24 horas de generado el *ticket*.
- d) Si el/la orientador/a necesita volver a comunicarse con el/la usuario/a transcurridas las 24 horas de iniciada la orientación vía *WhatsApp* institucional, debe contactarlo/a mediante el *call center*.
- e) El/La orientador/a, a través de este mismo canal, informa al/a la usuario/a sobre las gestiones realizadas con el prestador de servicios para atender el problema reportado y le envía la encuesta de satisfacción, que contiene las preguntas indicadas en el Anexo 2 de esta directiva, para que califique la orientación y atención brindada.
- f) Si no se obtiene una validación inmediata a la encuesta para cerrar el caso, el tiempo de espera será de 1 minuto. Transcurrido este tiempo, el/la orientador/a cierra el *ticket* de atención.
- g) Cuando el/la orientador/a al/a la que se le asigna un *ticket* de atención identifica que se trata de un problema comercial, envía al/a la usuario/a una plantilla que indica que el *WhatsApp* institucional es de uso exclusivo para temas operacionales. Esta plantilla incluye información sobre los otros canales disponibles para que el/la usuario/a comunique su problema comercial.

 Sunass El regulador del agua potable	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 17 de 24

- h) En caso de que un/a usuario/a, por equivocación, seleccione una región distinta a la que le corresponde (por ejemplo, selecciona Lima, pero pertenece a Arequipa), el/la orientador/a debe reasignar la atención al/a la orientador/a de la OAU u ODS que corresponda.

7.3.2. Correo electrónico/ Facebook / X / Instagram

- a) Al momento de recibir la solicitud de atención y orientación, se debe analizar si es una solicitud de información inmediata o mediata (reclamo, queja, consulta y/o sugerencia).
- Si se trata de una solicitud de atención inmediata, se debe responder de la siguiente forma: *“Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por seguir nuestra cuenta oficial en: Correo electrónico/ Facebook / X / Instagram. En relación con su solicitud / consulta, le indicamos lo siguiente: ...”*.
 - Si la solicitud no es clara, se deberá preguntar: *“¿Puede precisar con más detalle su consulta?”*, o *“¿Podría facilitarnos algún dato adicional?”*.
 - Si se trata de una consulta que no puede ser respondida de manera inmediata, se indicará lo siguiente: *“Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por seguir nuestra cuenta oficial en: Correo electrónico/ Facebook / X / Instagram. En relación con su solicitud, le indicamos que, en este momento estamos realizando las gestiones correspondientes a fin de que su problema se solucione a la brevedad. Gracias”*.
- b) Se debe pedir de forma amable los datos del/de la usuario/a, en todos los casos, de preferencia por *inbox* (en canal de conversación privado): *“Por favor, para darle seguimiento a su caso, ¿me podría brindar su nombre completo, número de DNI, número de suministro y teléfono de contacto?”*.
- c) En caso de que sea una sugerencia sobre cómo mejorar los servicios de saneamiento, el/la orientador/a a cargo de dar respuesta en redes sociales, debe agradecer la sugerencia e informar que la comunicará a los responsables del tema.
- d) En caso de felicitar a la institución, el/la orientador/a a cargo de dar respuesta en redes sociales debe agradecer por las felicitaciones e informar que hará llegar su saludo a todo el personal que labora o al área correspondiente, merecedora de las felicitaciones.
- e) En caso se trate de un reclamo o denuncia, publicada en el muro de Facebook de la Sunass, o a través de una publicación (post) en X o Instagram, se debe responder indicando que la misma será derivada al área correspondiente, y solicitar iniciar una comunicación en modo privado (vía *inbox*) para que el/la usuario/a o denunciante pueda brindar mayor detalle.
- f) Una vez que se cuente con los alcances de atención y/o solución del reclamo/queja, se debe dar respuesta al/la solicitante/demandante en el muro de Facebook / post de X / Instagram. Sin perjuicio de ello, se podrá enviar un mensaje privado con mayor detalle del tema, si es necesario, o si se tratase de temas complejos o delicados.

7.4. DE LA EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS

7.4.1. Campañas itinerantes de atención y orientación en espacios públicos

Los/las orientadores/as deben implementar las siguientes actividades para realizar un adecuado trabajo de atención y orientación a través de las campañas itinerantes que se realizan en espacios públicos:

- a) Definición del objetivo de la campaña:

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 18 de 24

- Antes de realizar la campaña, realizar un análisis de la información de orientaciones que está disponible en el aplicativo web CRM *Contactek*, con el objetivo de identificar los problemas más frecuentes, determinar los sectores más afectados y captar otros aspectos claves que permitan una planificación más efectiva de la actividad.
 - Recopilar información detallada sobre los reclamos más habituales presentados por los/as usuarios/as al prestador de servicios. Analizar la trazabilidad de cuántos usuarios/as atienden al mes y cuántos de estos se convierten en reclamos de primera instancia y de segunda instancia.
 - Realizar un análisis minucioso de esos datos para identificar y comprender las problemáticas principales que enfrenta la comunidad en relación con los servicios de agua potable y saneamiento. Las ODS y las OAU deben tener un mapa de la problemática de todo su territorio, para poder identificar los sectores críticos, priorizando los lugares donde se necesita el apoyo de la Sunass.
- b) Identificación del público objetivo:
- Determinar quiénes son los/as dirigentes, residentes, comerciantes o usuarios/as de los servicios de agua potable y saneamiento que se ven más afectados por los problemas que fueron previamente identificados.
 - Identificar las zonas críticas (en función a los criterios de baja continuidad y presión del servicio de agua potable, constantes aniegos de agua y desagüe, interrupciones de los servicios, problemas de calidad del agua, entre otros).
- c) Ejecución de la campaña itinerante (según la problemática o tipo de público previamente identificados):
- **En mercados locales:** Se debe establecer puestos de información refiriéndose a temas de mal uso del sistema de alcantarillado. Se debe distribuir folletos y materiales informativos de acuerdo con la problemática identificada y realizar actividades interactivas para involucrar a la comunidad.
 - **En las campañas puerta a puerta:** Se debe programar visitas a hogares y negocios ubicados en la zona crítica identificada para verificar las condiciones del servicio (número de suministro, horario de abastecimiento formal y real, problemática y número de contacto del/de la usuario/a), a partir de lo cual se debe hacer el seguimiento a los casos encontrados. Luego, realizar un análisis minucioso de estos datos para identificar y comprender las problemáticas principales que enfrenta la comunidad en relación con los servicios de saneamiento.
 - Se debe capacitar a una junta vecinal, dirigentes, equipo de voluntarios o trabajadores de la comunidad.
 - Se debe visitar los hogares y negocios para identificar los problemas de agua potable y saneamiento que más afecta a la comunidad y de esta manera proporcionar información más personalizada.
 - Se deben programar visitas a comedores populares, comités de vaso de leche, mercados, colegios, municipios, postas médicas, entre otros lugares que prestan servicios a la comunidad, con la finalidad de verificar las condiciones de la prestación de los servicios y su monitoreo periódico.
 - Finalmente, se debe realizar el registro de las orientaciones en el aplicativo web CRM *Contactek*, conforme a lo indicado en el numeral 6.4.2.

7.4.2. Campañas y recolección de información en el prestador del servicio

Los/as orientadores/as a cargo de estas campañas deben:

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025	
			Página 19 de 24	

- a) Programar visitas a los locales de los prestadores de los servicios, con la finalidad de identificar casos para el seguimiento.
- b) Brindar atención y orientación a los/las usuarios/as que lo requieran.
- c) Revisar y tomar una fotografía al Libro de Observaciones de Usuarios que el prestador ha puesto a disposición, para la evaluación y acciones que correspondan; por ejemplo, para luego llamar a los/as usuarios/as que consignaron un reclamo por esta vía y consultar si este fue atendido; o para orientarlos/as sobre el debido procedimiento de reclamo que deberán seguir; etc.
- d) Monitorear el cumplimiento de la evaluación de la calidad de atención en los prestadores de los servicios con la aplicación de las fichas de monitoreo de calidad de atención del prestador a través de los canales presencial, telefónico y virtual.
- e) Aplicar la ficha de evaluación de las condiciones de la plataforma que tiene el prestador para la atención presencial, según lo dispuesto por la DU.
- f) Realizar el registro de las orientaciones realizadas en el prestador, en el aplicativo web CRM *Contactek* conforme a lo indicado en el numeral 6.4.2.

7.5. DE LAS MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

7.5.1. Consideraciones frente a situaciones del tipo pandémicas

Ante cualquier coyuntura de emergencia sanitaria, dispuesta por el Gobierno peruano, la plataforma multicanal de la Sunass debe mantenerse totalmente operativa para realizar la atención de los/las usuarios/as de forma remota, a fin de preservar la salud de los/las usuarios/as como la de los/las orientadores/as. Es decir, deberá continuar con la atención y orientación cumpliendo con el protocolo dispuesto por la entidad o el gobierno nacional.

7.5.2. Continuidad de la atención y orientación frente al cierre de los centros de servicio u oficinas de los prestadores de los servicios

Ante un eventual cierre de las oficinas de atención al cliente de los prestadores de servicios, las OAU y ODS deben buscar la continuidad en la atención y orientación a los/las usuarios/as que se sigan acercando a aquellas oficinas (de dichos prestadores) que hubiesen sido cerradas. Para ello, deben realizar lo siguiente:

- a) Desplegar un equipo a las instalaciones del prestador del servicio para constatar la incidencia y determinar la demanda de los usuarios, *in situ*.
- b) Contactar al prestador para solicitar toda la información necesaria sobre el caso e informar la ocurrencia a la DU, en el plazo más breve posible (y por la vía de comunicación más directa). Como parte de ese primer reporte, debe incluir los motivos que conllevaron al cierre y el periodo por el que permanecerá cerrada la oficina del prestador del servicio, las medidas adoptadas por este, y una breve evaluación sobre el impacto que tendría este hecho en la zona o ámbito territorial.
- c) Con la información proporcionada por el prestador (motivo del cierre, temporalidad y los medios alternativos de contacto como números de teléfono, *WhatsApp*, correo electrónico, o dirección de otro de sus locales), el equipo deberá brindar las orientaciones necesarias, según lo requieran los/las usuarios/as que vayan a las instalaciones del prestador del servicio.
- d) Coordinar con el prestador del servicio la difusión inmediata y permanente (hasta que se dé la reapertura del local, de ser el caso) de los medios alternativos de atención, a través de sus medios de comunicación propios (otras oficinas de atención, portal institucional, redes sociales, o entrega de volantes informativos), o de terceros (notas de prensa, anuncios en radio, etc.).

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 20 de 24	

- e) Finalmente, el tratamiento de dichas atenciones a los/las usuarios/as, por parte del personal de orientación de la sede central, de las OAU y ODS, se realiza según las pautas establecidas en el numeral 7.1.1 de esta directiva.

7.5.3. Continuidad de la atención y orientación ante problemas operativos de alcance general, de gran magnitud, desastres o situaciones de emergencia.

Las OAU y ODS, ante una eventual situación de este tipo, deben realizar lo siguiente:

- a) Coordinar la creación de un plan de acción específico que contemple respuestas rápidas y efectivas ante la situación de emergencia. Este plan debe considerar:
- Una evaluación inicial del caso identificando los riesgos y escenarios potenciales para determinar la magnitud del problema.
 - La coordinación con las autoridades locales, prestadores de los servicios y otras partes interesadas, para informarles sobre la situación y las acciones a tomar.
 - Activar los protocolos de emergencia establecidos para garantizar una respuesta organizada y efectiva.
- b) Mantener activa la atención y orientación a usuarios/as y la comunicación oportuna con las diferentes instancias (internas y externas):
- Monitorear las interrupciones del servicio, programadas y no programadas de cada uno de los prestadores de los servicios que se encuentren dentro de su ámbito de responsabilidad, con la finalidad de verificar de manera presencial o telefónica (a través de los/as usuarios/as) el cumplimiento del restablecimiento del servicio a la hora prevista por el prestador y/o monitorear el cumplimiento del abastecimiento provisional mientras dure la restricción.
 - Para ello, es necesario utilizar la herramienta Yakunectados y/o cualquier otro sistema tecnológico implementado por el Centro de Análisis Monitoreo de la Información del Agua (CAMIYAKU), por la DU o alguna de las direcciones de línea, para gestionar y comunicar actualizaciones sobre el estado del servicio. Ello, con la finalidad de que se pueda acceder a información sobre la ubicación de los/as usuarios/as afectados/as y coordinar acciones.
- c) Realizar un monitoreo y evaluación continua
- Monitorear el desarrollo del caso en tiempo real y ajustar las medidas según sea necesario.
 - Realizar una evaluación luego de controlada la situación para identificar lecciones y mejorar el plan de contingencia.
 - Asimismo, las OAU y ODS deben estar atentas a los reportes de usuarios/as a través de los medios de comunicación, y las propias llamadas que se reciban por la plataforma institucional, a fin de tomar acciones inmediatas.
 - Finalmente, debe considerar el traslado a la zona afectada, de ser necesario, y contactar a los/as usuarios/as afectados/as y no afectados/as, consignando sus datos de contacto (nombres, teléfono, dirección), número de suministro, sector, entre otros que se consideren pertinentes para continuar con el seguimiento del caso.
- d) Documentar el incidente y enviar reporte
- Los/as orientadores/as a cargo deben elaborar un informe de lo actuado, consignando todas las acciones realizadas en el aplicativo web CRM Contactek, dentro del Módulo REGISTRO DE INCIDENCIAS. Deben asegurarse de incluir evidencias relevantes como fotografías, videos y documentos, según lo informado por la DU.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025
	Código: GDU-OAU-DI001			Página 21 de 24

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1. La supervisión del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva está a cargo de la DU.
- 8.2. La Dirección de Usuarios (DU) y la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) son los órganos competentes para interpretar, actualizar, precisar o aclarar los contenidos de la presente directiva, conforme a las funciones que les asigna el Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.

9. ANEXOS

- Anexo 1: Pautas para la actuación del personal de orientación.
- Anexo 2: Encuesta de satisfacción respecto a la atención y orientación de la Sunass.

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 22 de 24	

ANEXO 1 - PAUTAS PARA LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE ORIENTACIÓN

1. PAUTAS PARA LA BIENVENIDA

- a) Se recibe al/a la usuario/a de forma amable para generar confianza.
- b) Se inicia la conversación con un saludo apropiado como “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”.
- c) Se da la bienvenida con la frase “Bienvenido/a a la Sunass” y se identifica (p.e., “Mi nombre es Sandra Meneses”).
- d) Posteriormente, se invita al/a la usuario/a a que exprese la razón de su visita/llamada/mensaje.
 “¿En qué le puedo servir?” / “¿En qué le puedo ayudar?”
 “¿De qué manera puedo servirlo/a?” / “¿De qué manera puedo ayudarlo/a?”

2. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

- a) Cuando la atención y orientación sea por el canal presencial, se debe mantener el contacto visual mientras se comunica con el/la usuario/a, adoptando una actitud neutral, amable y relajada, sin fruncir el ceño ni abrir mucho los ojos para no intimidar.
- b) Se debe dirigir al/a la usuario/a en forma respetuosa, empleando el término “Usted”.
- c) Se pregunta al/a la usuario/a su apellido y se utiliza para dirigirse a él o ella, anteponiendo el término de cortesía “señor”, “señora” o “señorita”, según corresponda.
- d) Se solicita los datos del/de la usuario/a de manera amable y respetuosa.
- e) En caso de que el/la usuario/a no desee proporcionar sus datos, se debe insistir de forma respetuosa, explicando que son necesarios para dar seguimiento a su caso, proporcionar una adecuada atención y orientación, y para registrar su consulta en el Sistema de Atención y Orientación a Usuarios de la Sunass.
- f) Se debe poner toda la atención en el/la usuario/a y en qué expresa, evitando interrupciones hasta que se lo permita, ocasionalmente.
- g) Se debe evitar manifestaciones gestuales o verbales negativas, incluso si lo expresado por el/la usuario/a es complejo, sea una queja o reclamo.
- h) En caso de que el/la usuario/a se comunique en voz baja o muy alta (de manera alterada), o muy rápido o de forma imprecisa, se debe pedir amablemente, que repita, indicándole por ejemplo lo siguiente:
 “Para lograr entender su caso, por favor, le pido un poco más de detalle / levante un poco más la voz / baje un poco la voz / le pido hablar de una manera más pausada”.
- i) No se debe interrumpir la conversación para atender llamadas telefónicas, responder correos electrónicos o mensajes de texto, a menos que sea necesario para resolver la consulta del/de la usuario/a.
- j) Se debe evitar distraerse con objetos o dar la impresión de que la visita es una molestia. Se debe evitar mirar el reloj, la puerta o distraerse con el celular u otros objetos.
- k) Dependiendo del caso, se deben brindar respuestas puntuales y precisas de manera cortés.
- l) El lenguaje utilizado debe ser claro y simple, de fácil entendimiento para el/la usuario/a, evitando el uso de términos técnicos.
- m) El/La orientador/a que reciba una llamada derivada debe seguir las mismas recomendaciones mencionadas anteriormente para asegurar un trato adecuado y una disposición apropiada en la atención y orientación al/a la usuario/a.
- n) En caso de que un/a usuario/a sea iletrado/a o esté impedido de completar por él/ella mismo/a cualquier documento que desee ingresar, el/la orientador/a que lo/la atiende puede hacerlo en su lugar y solicitar la impresión de la huella digital del/de la usuario/a para validar el documento.
- o) De igual manera, si en algún caso las oficinas de la Sunass no se encuentran en el primer piso de una infraestructura y se presenta un/a usuario/a con impedimentos para acceder a estas, el/la orientador/a debe bajar hasta donde se encuentre el/la usuario/a. La Sunass debe prever, cuando corresponda, el

	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Página 23 de 24	

acondicionamiento de un espacio para estas atenciones especiales, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

3. PAUTAS PARA FINALIZAR LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

- a) Antes de finalizar, se debe preguntar al/a la usuario/a si tiene alguna consulta adicional y si lo informado o explicado fue claro, para repetirlo en caso de no haberlo sido.
- b) Una vez confirmado que el/la usuario/a está satisfecho/a o conforme con la atención recibida, se le informa que puede volver a visitar/llamar/escribir en caso de tener dudas adicionales, o si el problema no ha sido resuelto, o la consulta no ha sido aclarada.
- c) No olvidar invitar a los/as usuarios/as a responder la encuesta.
- d) Al terminar, debe despedirse agradeciéndole la visita/llamada/mensaje y llamándolo/a por su apellido (“Gracias por su visita, señor/a Carrillo”).

4. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A UN/A USUARIO/A MOLESTO/A

- a) Se debe mantener la calma.
- b) No se debe discutir ya que puede agravar la situación.
- c) En todo momento, se debe tratar al/a la usuario/a con respeto y empatía.
- d) Se debe escuchar al/a la usuario/a sin interrupciones ya que esto puede ayudar a que se tranquilice.
- e) Se debe mostrar comprensión de la situación y demostrar preocupación e interés por el caso.
- f) No se debe hacer comentarios que califiquen la actitud de otro/a funcionario/a o persona.
- g) Se debe intentar que el/la usuario/a salga satisfecho/a y con una solución.

 <p>Sunass El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DE USUARIOS		ORIENTACIÓN AL USUARIO	
	DIRECTIVA		LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS/AS	
	Código: GDU-OAU-DI001			
			Versión: 001 Fecha de vigencia: 17/07/2025	
			Página 24 de 24	

ANEXO 2 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA SUNASS

Pregunta 1	<i>¿Cómo califica el trato brindado por el personal de orientación?</i>
Opciones de calificación	<ul style="list-style-type: none"> • Marque 1: Deficiente • Marque 2: Regular • Marque 3: Bueno • Marque 4: Muy bueno
Pregunta 2	<i>¿Cómo califica la información brindada por la Sunass?</i>
Opciones de calificación	<ul style="list-style-type: none"> • Marque 1: Deficiente • Marque 2: Regular • Marque 3: Buena • Marque 4: Muy buena
Pregunta 3	<i>¿Considera que la Sunass brinda una atención diferenciada acorde con las necesidades de cada usuario/a que atiende?</i>
Opciones de calificación	<ul style="list-style-type: none"> • Marque 1: Sí • Marque 2: No
Pregunta 4	<i>¿Durante la atención recibida, sintió que hubo una discriminación en función de su género?</i>
Opciones de calificación	<ul style="list-style-type: none"> • Marque 1: Sí • Marque 2: No