



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS

**El flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Entidad
Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau SA – EPS GRAU S.A. Región
Piura, Marzo de 2017.**

PRESENTADA POR:

Bachiller: GONZALES ANTÓN, CARLA MARYELING

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

LIMA - 2018 - PERÚ

DEDICATORIA

Con amor y gratitud a mi madre, por su increíble apoyo incondicional y confianza.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al universo por orientar mi camino en esta noble profesión. A mis padres y hermano, a mi tío Fernando, a mi novio Jorge por sus consejos y facilidades.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I:

1. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:.....	2
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	2
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.....	2
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	2
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	3
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL.....	3
1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	3
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1 OBJETIVO PRINCIPAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS.....	4
1.5 VARIABLES Y MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	5

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	6
1.6.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.2.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.3 UNIVERSO Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6.3.1 UNIVERSO-MUESTRA.....	7
1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	7
1.6.4.1 TÉCNICAS.....	7
1.6.4.2 INSTRUMENTOS.....	7
1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6.5.1 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.6.5.2 IMPORTANCIA.....	8
1.6.5.3 LIMITACIONES.....	9

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1 TESIS.....	11
1.2 LIBROS.....	19
2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	24
2.1. IMAGEN CORPORATIVA.....	24
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA IMAGEN CORPORATIVA.....	24
2.1.2. VENTAJAS DE LA IMAGEN CORPORATIVA.....	25
2.2. COMUNICACIÓN INTERNA.....	25
2.2.1 COMUNICACIÓN DESCENDENTE.....	26
2.2.2. COMUNICACIÓN ASCENDENTE.	26
2.2.3. COMUNICACIÓN HORIZONTAL.	27

2.3. EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS GRAU S.A.....	27
2.4.1 MISIÓN.....	28
2.4.2 VISIÓN.....	28
2.3.3. CULTURA DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS GRAU.....	28
2.3.4 VALORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS GRAU.....	28
3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	29

CAPÍTULO III:

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
1.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	33
1.1.1 TÉCNICAS.....	33
1.1.2 INSTRUMENTOS.....	33
1.2 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS Y SUS INTERPRETACIONES	33
1.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.....	104
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	106
ANEXOS.....	109
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	110
FICHA DE OBSERVACIÓN	112

RESUMEN

La comunicación interna dentro de una entidad cumple un rol importante tanto para los trabajadores como para los usuarios de un servicio. Siendo el principal canal de comunicación para poder resolver problemas a corto plazo y no reiterativos para una calidad de imagen representativa de la empresa o entidad.

La presente investigación “El flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau SA – EPS GRAU S.A. Región Piura, Marzo de 2017” está dividida en tres capítulos.

En el primer capítulo, se expone el planteamiento del problema, partiendo desde la descripción de la realidad problemática, pasando por los problemas de investigación, los objetivos y la justificación.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico conceptual, con las investigaciones previas, antecedentes teóricos y la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, se muestra el análisis y discusión de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, Proceso de comunicación, imagen corporativa.

ABSTRACT

Internal communication within an entity plays an important role for both workers and users of a service. Being the main channel of communication to be able to solve short-term problems and not repetitive for an image quality representative of the company or entity.

The present investigation "The flow of internal communication for the management of claims in the Entity Sanitation Services Provider Grau SA - EPS GRAU S.A.SA - EPS GRAU S.A. Piura Region, March 2017 "is divided into three chapters.

In the first chapter, the problem is presented, starting from the description of problematic reality, through research problems, objectives and justification.

In the second chapter, the conceptual framework is presented, with previous research, theoretical background and the definition of basic terms.

The third chapter shows the analysis and discussion of the results, as well as the conclusions and recommendations of the research.

KEYWORDS: Internal communication, communication process, corporate image.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la comunicación interna en las organizaciones es importante pues nos permite comunicar las estrategias a los empleados que laboran en una institución. De esta manera, pueden, inclusive, opinar sobre la misma y hasta del desarrollo de su propio trabajo. La fluidez en la comunicación interna permite gestionar de manera rápida un problema interno y seguir mejorando para no recaer en errores futuros, generados por un mal proceso de comunicación.

La importancia que ha desarrollado la comunicación interna en estos días es debido a que muchas empresas han ido mejorando el proceso de comunicación y esto ha ayudado a brindar mejores tomas de decisiones, usando herramientas como eficientes canales de comunicación para transmitir una buena calidad de mensajes, lo que resulta en un óptimo resultado entre los trabajadores. Cabe resaltar que cada proceso interno es importante, sobre todo si son parte de los canales de comunicación.

Asimismo, se puede transmitir una buena imagen de gestión dentro de una entidad, con cada implementación que se realice dentro de la misma. La comunicación interna permite evaluar cada problema mediante reuniones internas e ir mejorando cada proceso. En suma, se pueden encontrar las falencias de la entidad para proponer estrategias mediante acuerdos y así mejorar la calidad de un producto o servicio.

Otro de los beneficios que encontramos en la comunicación interna es saber entender a los colaboradores y conocer las debilidades que se fomentan

dentro de una organización. Esto conlleva a una evaluación y la propuesta de un plan de comunicación para ir contrarrestando las debilidades.

Así, también, la comunicación interna nos permite conocer expectativas para futuro de los trabajadores, con quienes se pueda afianzar la imagen corporativa y proyección externa de la organización, por medio de un trabajo conjunto y armonioso.

La comunicación interna es la base para saber cómo transformar las debilidades en fortalezas y continuar con un buen manejo de decisiones que permitirán que el flujo de comunicación sea claro y efectivo entre los trabajadores internos y los clientes externos.

En la presente investigación, se describe y analiza el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau SA – EPS GRAU S.A. Región Piura, Marzo de 2017. De tal modo, que se evalúa su efectividad, y aspectos de mejora para la propia organización.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Hoy, la importancia que ha desarrollado la comunicación interna en las entidades ha sido de mucho impacto pues se puede ir mejorando el proceso, la calidad y los resultados dentro de una entidad.

En ese sentido, la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS GRAU SAC, desarrolla la administración del servicio de agua de la ciudad de Piura, la cual está dividida en áreas que ayudan a mejorar la gestión del servicio de agua potable.

Dentro del área comercial, se encuentra el Módulo de Atención al Cliente, el cual gestiona todo lo referente al ingreso de reclamos, factibilidades, convenios, problemas entre otros. El sistema desarrollado para cada uno de ellos tiene como finalidad brindar un buen servicio al cliente. Para ello, se necesita mejorar la calidad de comunicación interna y así saber cada problema que se viene generando y resolverlo de manera rápida.

En relación al trámite de reclamos, se basa en el ingreso del mismo con los documentos sustentatorios según normativa 011-2011 Reglamento de Prestación de Servicios. En este sentido, se determina el volumen a facturar (VAF) según sea el caso, mediante el consumo medido o diferencia de lectura si el usuario cuenta con medidor, consumo promedio si el medidor ha sido retirado por alguna causa y consumo asignado si nunca ha contado con medidor.

El proceso de comunicación interna en este aspecto se basa en la gestión que desempeña cada área correspondiente, desde el ingreso del reclamo, seguido de la inspección, la negociación y conciliación con los negociadores del cual se genera una respuesta mediante una resolución, donde declaran fundado o infundado el reclamo, y por último la satisfacción del cliente según sea el caso.

Cada proceso es importante para la toma de una decisión a la hora de emitir la resolución. Esto ayudará a que no se repita cada mes el mismo error.

1.2 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL.

¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo de 2017?

1.2.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS.

1.2.2.1 ¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo medido en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017?

1.2.2.2 ¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo promedio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017?

1.2.2.3 ¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo asignado en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1 OBJETIVO PRINCIPAL.

Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A – EPS GRAU, región Piura, marzo de 2017.

1.3.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS.

1.4.2.1 Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo medido en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017.

1.4.2.2 Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo promedio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017.

1.4.2.3 Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo asignado en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017.

1.5 VARIABLES Y MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.

Tipo de variable	Definición conceptual	Categorías	Indicadores
Variable X: Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, región Piura.	La Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, desarrolla la administración de agua de la ciudad de Piura, la cual está dividida en áreas que ayudan a mejorar la gestión de servicio de agua potable.	Imagen Institucional	Posicionamiento
Variable Y: Flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos, marzo de 2017.	Se trata de explicar en detalle cómo se desarrolla el flujo de comunicación interna para la gestión de todos los reclamos que se hayan presentado ante la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, región Piura.	Reclamos por Consumo Promedio	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión interna. - Plazo de respuesta. - Nivel de conformidad.
		Reclamos por Consumo Asignado	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión interna. - Plazo de respuesta. - Nivel de conformidad.
		Reclamos por Consumo Medido	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión interna. - Plazo de respuesta. - Nivel de conformidad.

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

1.6.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es de tipo básica o pura porque busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añada datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existentes en la realidad.

1.6.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es descriptiva porque busca detallar el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, región Piura.

1.6.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

1.6.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación será bajo una metodología inductiva, donde el investigador aplica una modalidad del razonamiento que consiste en obtener conclusiones generales a partir de premisas que contienen datos particulares o individuales.

1.6.2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la presente investigación es:

X : O

X: Objeto de estudio a investigar.

O: Observación.

1.6.3 UNIVERSO Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.3.1 UNIVERSO – MUESTRA.

El universo – muestra de la presente investigación está constituido por el total de los reclamos presentados ante la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, región Piura, durante el mes de marzo de 2017.

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1.6.4.1 TÉCNICAS.

1.6.4.1.1 Observación

1.6.4.1.2 Análisis documental

1.6.4.2 INSTRUMENTOS.

1.6.4.2.1 Ficha de observación

1.6.4.2.2 Ficha de registro de datos

1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.5.1 JUSTIFICACIÓN.

La gestión que se realiza dentro del flujo de comunicación con respecto a los reclamos generados y la solución inmediata seguida de no presentar reclamos reiterativos ayudan a mejorar la imagen de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau SA- Eps Grau

Por otro lado, al evaluar cada proceso de reclamo, se puede medir la satisfacción del cliente y mejorar la calidad de los canales

de comunicación interna que nos permite medir los resultados. De esta manera, tratar que cada usuario no tenga el mismo problema el siguiente mes después de haber presentado su reclamo.

Asimismo, debemos señalar que la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento SA- EPS GRAU, diariamente, recibe reclamos tanto por consumo medido, promedio y asignado. Hasta la fecha, no se ha generado un seguimiento de estos, para ver si el usuario vuelve a tener el mismo problema y solucionarlos con regularizaciones internas, según el caso.

Por todo lo anteriormente mencionado y considerando la utilidad y los beneficios que ofrecen la comunicación interna en la construcción de la imagen de una empresa, en este caso EPS GRAU, es un caso de estudio meritorio de analizar.

1.6.5.2 IMPORTANCIA.

La presente investigación nos permite analizar y determinar la gestión de reclamos, sus procesos y la comunicación interna como herramienta de comunicación, así mismo el resultado de un reclamo y medir la satisfacción de un cliente de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS GRAU; hecho que resulta relevante, pues nos permite desarrollar la importancia de la selección, evaluación y técnicas para la gestión de reclamos de una empresa.

Por otro lado, a nivel de efectividad y resultados, debido a que se analizará el proceso de comunicación interna de un reclamo, así mismo, a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS GRAU determinar qué estrategias son adecuadas para la solución de un reclamo y la satisfacción del público objetivo que son los usuarios.

En este sentido, la presente investigación es importante porque puede servir como referencia para diferenciar la comunicación interna dentro del proceso de gestión de reclamos y la comunicación interna de otras áreas; pues usando las herramientas adecuadas se puede lograr y determinar una buena decisión al momento de declarar fundado o infundado un reclamo, y de esta manera evitar el posible error atípico en la siguiente facturación.

En consecuencia, con una buena comunicación interna se puede mejorar la imagen que se construye de la Endidad y poder ir mejorando el servicio con respecto a reclamos, brindado respuestas efectivas de acuerdo a norma con una justificación valida. Por ello, evaluaremos el flujo de comunicación interna de los reclamos del marzo 2017, del cual se determinará el funcionamiento de cada proceso y medir la satisfacción de los usuarios.

1.5.5.3 LIMITACIONES.

La presente investigación presentó limitaciones de tiempo, pues, por ejemplo, para realizar los cuadros, se tuvo que disponer de unos meses, hasta esperar la respuesta de la resolución por cada reclamo presentado en el mes de marzo 2017.

Asimismo, se tuvo que dar tiempo para ver si en los siguientes meses se cometía el mismo error en cuanto a facturación.

En cuanto a los aspectos de resolución, se tuvo que ingresar al sistema de proceso de reclamos para dar seguimiento.

Se accedió a diferentes fuentes, como usuarios del servicio del agua quienes manifestaron su opinión sobre las relaciones emitidas en respuesta reclamo.

Asimismo, de contó con una pequeña entrevista a los gestores del MAC, módulo de atención al cliente, quienes nos manifestaron su opinión sobre el proceso de reclamo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. TESIS.

1.1.1 ANGULO JUAREZ, Claudia Yvonne (2016).- Propuesta de un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal en el área administrativa de UPAO de la Universidad Privada Atenor Orrego – Campus Trujillo. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración con mención en Recursos Humanos. Trujillo – Perú. Universidad Privada Atenor Orrego. Emplea el método cualitativo, exploratorio, descriptivo y explicativo.

El presente informe profesional busca elaborar un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal, principalmente el rumor, en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego.

En este caso, la autora de la investigación destaca la importancia de construir la comunicación interna basada en la relación de los trabajadores, mediante una buena comunicación con la alta dirección y con la motivación adecuada dentro del área administrativa.

“La comunicación informal y dentro de ella el famoso “rumor”, aparece cuando los canales de comunicación formal

no proporcionan la suficiente información sobre el funcionamiento y desarrollo de la organización y, los miembros de la misma, pretenden buscarla a través de canales informales.” (ANGULO JUAREZ, 2016)

En relación con la presente investigación, el informe nos explica la importancia de manejar la comunicación interna mediante una buena información para que exista la motivación y se pueda generar un beneficio propio y de la empresa en general, teniendo en cuenta que los rumores, especialmente los negativos, son consecuencia del mal proceso de comunicación.

1.1.2 VELARDE CASTILLO, Jackeline Sofía (2016). - La comunicación como proceso sociocultural en las redes educativas rurales en el Perú: Un estudio de caso. Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación para el Desarrollo en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Emplea metodología exploratoria, descriptiva y analítica.

Esta tesis analiza y explora la comunicación organizacional desde un sentido amplio para lograr un objetivo de desarrollo en cuanto a la educación mediante un proceso de comunicación integral.

“El análisis desde la comunicación estratégica, entendiéndola como el momento relacionante de la diversidad sociocultural, parte del entendimiento de la comunicación como un proceso mucho mayor al mero intercambio de información, y toma en cuenta —y da particular relevancia— a la realidad sociocultural de los actores que componen el proceso comunicativo”.
(VELARDE CASTILLO, 2016, pág. 29)

Se relaciona con la presente investigación porque considera a la comunicación como un proceso sociocultural en la cual en la empresa es un factor importante conocer el tipo de comunicación que se

realizará dependiendo del nivel social de cada usuario. En la entidad recurren usuarios de diferentes clases sociales y se tiene que tener en cuenta a la hora de explicar las diferentes facturaciones, de las cuales se tiene que llegar a crear conciencia a los usuarios sobre el valor del agua.

1.1.3 MARIN RAMIREZ, Diana Carolina (2015).- La comunicación interna en proceso de cambio por fusión en empresas colombianas. Tesis para obtener el grado de doctora de la Universidad de Málaga. Colombia. Emplea el método descriptivo.

En esta investigación, el autor explica la importancia de la comunicación interna para la asimilación del cambio dentro de una organización, planteando diferentes métodos que pueda servir para los procesos de fusión.

Esta tesis guarda relación con la presente investigación pues resalta la importancia de la comunicación interna para manejar las fusiones de organizaciones, en este caso sería para analizar la importancia que tiene la comunicación entre la empresa prestadora de servicios EPS GRAU SA y la Service Industrias Triveca SAC. (MARIN RAMIREZ, 2015)

1.1.4 SANCHEZ SANCHEZ, Silvana; TORRES SAGÁSTEGUI, Vanessa (2014).- Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad distrital de Chocope de la Universidad Privada Atenor Orrego. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración. Trujillo - Perú. Emplea el método cualitativo.

Esta investigación realiza un análisis sobre la comunicación interna de la municipalidad distrital de Chocope y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad.

Asimismo, analiza el grado de identificación y pertenencia de sus miembros hacia la municipalidad, para de esta manera poder brindar una mejor estrategia y, consecutivamente, generar un mejor servicio y así lograr el objetivo principal que es transmitir una buena imagen.

El autor resalta lo siguiente *“La comunicación interna es imprescindible para que todo el personal de la institución, en todos los niveles jerárquicos, conozca cuáles son los planes, metas y objetivos a alcanzar y el grado de participación y esfuerzo que se requiere por todos y cada uno de los integrantes. Si no existe comunicación interna o ésta no es la adecuada, como ya lo constatamos, el personal no sabrá a donde se dirige la institución, la ruta a seguir y que se espera que aporte cada cual.”* (SANCHEZ SANCHEZ, SILVANA; TORRES SAGASTEGUI, VANESSA, 2014)

Esta tesis guarda relación con la presente investigación pues tiene como objeto de estudio identificar el motivo por el cual se genera una mala imagen sobre una empresa, destacando que para el buen funcionamiento de imagen interna y externa es necesario un buen plan de comunicación interna.

1.1.5 MAYORGA CAMPOS, Hugo Haroldo (2014).– Plan interno de comunicación corporativa para el Banco Promerica en la Universidad Rafael Landívar. – Guatemala de la Asunción. Emplea el método cualitativo y cuantitativo.

Esta tesis ahonda en la comunicación interna como plan estratégico para fortalecer la cultura organizacional y de esta manera se mejore la comunicación entre los trabajadores y la institución. Así mismo, se pueda generar una estructura de comunicación interna fluida, mediante estrategias que fortalezcan los canales de comunicación para logra una cultura corporativa favorable.

Aquí, la autora destaca que toda institución posee una cultura corporativa que se relaciona con los miembros de la institución: *“En sí está la Cultura Corporativa, que engloba todo un sistema de creencias, valores y pautas de conducta, compartidas y no escritas. Toda institución posee una Cultura Corporativa, por el sólo hecho de interactuar y relacionarse con otros miembros de la institución.”* (MAYORGA CAMPOS, 2014)

Esta tesis se relaciona con la presente investigación porque analiza la comunicación interna y la importancia que tiene la cultura corporativa para la fortalecer los objetivos de cada institución y de esta manera cumplir con los objetivos organizacionales.

1.1.6 ESPINOZA CELIZ, María Steffanie (2015). - El agua como servicio público y la defensa de los derechos laborales: Análisis de los materiales de comunicación elaborados por la FENTAP entre los años 2005 y 2014. Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación para el desarrollo en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Emplea metodología cualitativa.

Esta tesis analiza las estrategias que usó la Federación Nacional de Trabajadores del Agua, para determinar la importancia de todos los peruanos al servicio del agua ya que es un recurso vital para una vida digna.

Asimismo, explica cómo la federación estuvo en desacuerdo con la privatización del servicio de agua potable. En la cual elabora ciertas estrategias de comunicación que fueron difundidas para un público objetivo.

“Además, las estrategias de comunicación planteadas como tales deben estar orientadas a generar consenso, interculturalidad y el reconocimiento entre dos partes que pueden tener intereses distintos. Asimismo, todo el proceso

parte de un análisis y diagnóstico de la situación de la realidad antes de que se realice la intervención comunicativa, para poder elegir las mejores estrategias según el caso.”
(ESPINOZA CELIZ, 2015, pág. 5)

Se relaciona con la presente investigación porque nos explica la importancia del servicio de agua potable para los seres humanos, asimismo nos detalla la diferencia entre el agua potable y agua como recurso natural. Además, no explica cómo debemos de generar las estrategias de comunicación según sea el caso de interés.

1.1.7 TUESTA CALDERÓN, Nelly Dorita (2013).– Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo - Zaña 2010 de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, Perú. Tesis presentada para optar al Título Profesional de segunda especialidad en Auditoría del Desarrollo Institucional en Educación. Chiclayo - Perú. Emplea el método descriptivo - interpretativo.

Esta tesis trata sobre cómo se evalúa la calidad de comunicación organizacional interna en la Institución Educativa de educación secundaria “Santo Toribio de Mogrovejo” Zaña-2010.

La investigadora concluye su trabajo resaltando la importancia de la comunicación interna afectiva y asertiva, de la cual se puede mantener una buena relación interpersonal en una institución educativa. (TUESTA CALDERON, 2013)

Esta tesis se relaciona con la investigación a tratar pues la autora analiza la comunicación interna y los canales de comunicación para una mejor calidad de comunicación organizacional interna.

1.1.8 BUSTAMANTE OSPINA, Edilson (2013). – La comunicación interna y la promoción de la salud. Estudio de caso en Madrid Salud. Tesis presentada para obtener el doctorado en Publicidad y Relaciones Públicas en la Universidad Autónoma de Barcelona. Ballatera – Barcelona. España. Emplea metodología cualitativa.

Esta tesis explica que la comunicación interna es la clave para formación de una nueva cultura, en este caso, la salud. Asimismo, nos explica que la comunicación interna debe de llevar en esencia la promoción de la salud, en la cual se debe tener como principal objetivo la identificación de los trabajadores para una logran fomentar los conocimientos adquiridos dentro de la empresa.

Esta tesis guarda relación con la presente investigación porque analiza la importancia de la identificación de los trabajadores para la promoción de todo lo relacionado con sector salud. En caso de la Eps Grau, la importancia es que los trabajadores deben de tener una cultura e identificación bien formada para poder brindar una buena orientación sin esta, la comunicación interna no estaría cumpliendo con su proceso. (BUSTAMANTE OSPINA, 2013)

1.1.9 UBILLA BORNAND, Carolina, (2011).- Los procesos de comunicación interna en D&S tras la llegada de Walmart. Santiago – Chile. Tesis presentada para optar al Título de Periodista en la Universidad de Chile. Santiago- Chile. Emplea el método cualitativo.

Esta tesis realiza un análisis detallado respecto a la comunicación interna y la cultura organizacional que se ejecutó en la empresa Warmant que llegó a sustituir a la empresa D&S en la cual los trabajadores tenían que adoptar nueva cultura organizacional y seguir con el compromiso hacia la empresa.

Asimismo, analiza la forma de poder adaptar cada cambio de la empresa con los trabajadores de tal forma que no genere una crisis organizacional dentro de la empresa y continuar con una buena comunicación y relación interna.

“La comunicación interna es un eje central dentro de las organizaciones y en espacio altamente influyente en la adaptación al cambio y en la percepción que los integrantes tienen de una organización.” (UBILLA BORNAND, 2011, pág. 6)

Esta tesis tiene relación con la investigación a presentar ya que ahonda sobre la cultura organizacional y cómo se mantiene una buena comunicación interna en base a la planificación de la cultura organizacional. Así mismo nos brinda la importancia de la buena comunicación entre los trabajadores internos para que se sientan conformes con los cambios corporativos.

1.1.10 MOLERO HERMOSILLA, Antonio José (2009). Acoso moral y comunicación interna en la empresa (El caso de bossing, o acoso a cargo del jefe o de sus representante o directivos). Tesis presentada para obtener el Doctorado en Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias de la Información Departamento del Periodismo II. Madrid – España. Emplea el método cualitativo y exploratorio.

Esta investigación realiza un estudio sobre el acoso laboral que se genera en una empresa, en la cual se genera mediante la comunicación interna de acuerdo a cada caso. Manifiesta el acoso en que de ven algunos trabajadores que laboran en diferentes entidades.

Uno de los principales puntos que concluye el autor es que muchos de los que sufren este tipo de acoso son aquellos que aún se

encuentra en la búsqueda de la estabilidad laboral, generalmente menores de treinta años, según sea el caso.

“Pertenece a este grupo de riesgo los trabajadores de colectivos marginales y minorías, los recién llegados, las mujeres en entornos tradicionalmente masculinos y los jóvenes –menores de 30 años, básicamente con alta cualificación y baja remuneración.” (MOLERO HERMOSILLA, 2009, pág. 55)

“El acoso moral laboral no es algo que sufren individuos singulares y que no conlleva excesiva trascendencia social. Se trata de un problema que afecta a la salud física y psíquica de la víctima, y que ocasiona daños económicos y sociales a las empresas.” (MOLERO HERMOSILLA, 2009, pág. 71)

Esta tesis se relaciona con el presente tema de investigación, pues rescata la importancia que es tener un buen clima laboral, donde la confianza y reconocimiento del trabajo sea notable. Asimismo, se relaciona pues muchas veces se generan rumores respecto a la gran cantidad de reclamos que se presentan, involucrando a áreas o personas que simplemente cumplen una función.

1.2 LIBROS.

1.2.1 AMADO SUAREZ, Adriana; CASTRO ZUÑEDA, Carlos (1999).- Comunicaciones públicas: El modelo de la comunicación integrada. Buenos Aires - Argentina. 303 pp. Temas Grupos Editorial.

Este libro es totalmente acerca de las comunicaciones públicas y nos detalla la importancia de conocer con profundidad las características de los procesos de comunicación de una entidad para poder generar una buena estrategia adecuada y eficaz, así poder transmitir una opinión favorable del público interno y externo.

“Es que la problemática propia del signo, en el caso de la comunicación publicitaria e institucional se agrega la variable de la interpretación, que implica analizar los factores que influyen en la persona que debe de interpretar el mensaje y los signos que los conforman. Porque el principal objetivo de este tipo de comunicaciones es la persuasión del receptor, y en base a este resultado es que debe de reestructurarse el mensaje, y elegirse los canales más adecuados para llegar a la audiencia prioritaria. Para ello, además debe de contarse con un análisis pormenorizado de la relación que une al emisor (que por ser corporativo es plural), con el receptor, a fin de determinar repertorios comunes, condiciones de interpretación recursos más efectivos, para realizar una acción positiva”. (AMADO SUAREZ, ADRIANA; CASTRO ZUÑEDA, CARLOS, 1999)

1.2.2 CAPRIOTTI PERI, Paul (2009).- Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa. Santiago, Chile. 273 pp. Andros Impresores.

Este libro es acerca de la importancia de la imagen corporativa que nos permitirá ocupar un espacio en la mente de las personas, ya sea de forma positiva, que es lo ideal, o de manera negativa.

Por otro lado, nos indica el valor que tiene la diferenciación de la organización de otras entidades, para de esta manera crear un valor para la mente de los públicos externos.

“(…) Una organización emite en su devenir diario una gran cantidad de información que llega a sus públicos. Para estos, la información sobre una organización está constituida por todos los mensajes efectivamente recibidos por ellos desde la entidad.

En ocasiones, los esfuerzos comunicativos de las organizaciones se centran solamente en construir amplias campañas publicitarias, de relaciones públicas, de marketing directo, etc. Sin embargo, casi siempre se olvida que esta actividad es sólo una parte de todas las posibilidades de “contacto” de una organización con públicos. En una organización no sólo comunican los anuncio publicitarios, sino también toda la actividad cotidiana de la entidad, desde la satisfacción que generan sus productos y/o servicios, pasando por la atención telefónica, hasta el comportamiento de sus empleados y directivos” (CAPRIOTTI PERI, 2009)

Este libro se relaciona con la presente investigación pues nos explica que la buena organización comunicativa dentro de la empresa, sobre la entidad corporativa, mediante las actividades y el comportamiento diario, se podrá brindar una mejor información a nuestro público externos que son los clientes de nuestra Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento.

1.2.3 COSTA, Joan (2009). – Imagen Corporativa en el siglo XXI. Buenos Aires, Argentina. 264 pp. La Crujía Ediciones.

Este libro trata diversos temas a cómo ha ido evolucionando la imagen corporativa desde antes del siglo XXI y como hoy en día se ha convertido en un factor principal para todas las entidades. Así mismo nos menciona el cuidado de la imagen en esta era donde la información llega al receptor de una manera rápida, mediante fuentes que están al alcance de así todos.

Dentro del mismo, se aprecia el valor de la Psicología del trabajo en equipo, para poder trabajar cooperativamente empezando por la más alta instancia

“Siguiendo estos razonamientos, comprendí que las relaciones internas y la cultura de la empresa se impondrían como una

necesidad competitiva, y que ambas tendrían que ser la manifestación más de la identidad y la imagen corporativa". (COSTA, Imagen Corporativa en el siglo XXI, 2009)

Este libro se relaciona con la presente investigación puesto que desarrolla el buen lazo que debemos tener entre los trabajadores para transmitir una buena imagen corporativa, haciendo mención a Buda cuando expresa que "la vida es un ciclo de causa y efecto" que no da a entender que todo lo que se genere con el trato del personal se demostrará con la percepción del público externo. En este caso, se aplica a la Servis Triveca, que gestiona la toma de lecturas de cada predio, de la cual es uno de los principales problemas generados con relación a los recibos.

1.2.4 BERCERUELO, Benito (2011).- Comunicación interna en la empresa: Claves y desafíos. España. 197 pp.- Wolters Kluwer España.

Este libro realiza un análisis sobre la importancia que se debe de dar entre la dirección y los trabajadores, de esta manera poder estar en constante Feedback. Así mismo, explica la importancia de la comunicación bidireccional en la cual generará que los empleados estén integrados en sus proyectos.

El autor destaca la importancia que es que todos los trabajadores de una entidad estén bien informados y no ocurran ruidos dentro del flujo de comunicación.

"Una buena comunicación interna ayuda, en definitiva, a prevenir cada uno de estos males que envenenan a las empresas y dificultan la consecución de sus objetivos. Esa comunicación interna es clave para que se deduzca una íntima vinculación entre el trabajo individual y los objetivos empresariales; para la transmisión de la misión y valores de una organización; resulta

vital para mantener vivo el estímulo y motivación en la tarea diaria; y redundando en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento (...)" (BERCERUELO B. , 2011)

Este libro se relaciona con la investigación pues nos indica que mientras se genere un buen flujo de comunicación horizontal, este ayudará a que los trabajadores se sientan integrados con la entidad aportando ideas y de esta manera ayudar a cumplir objetivos comunes.

1.2.5 LE BON, Gustave (1895).– Psicología de las masas. Francia, 96 pp. Dividido por libros. Primera Edición Francesa.

Este libro aborda sobre cómo influyen las masas en la sociedad y como estos mismos se dejan influenciar para determinados temas, según sea el caso. Así mismo, nos menciona como un individuo en masa deja aflorar el inconsciente racial que es este caso es uniforme con todos los individuos que están dentro de la masa.

Aquí, nos explica cómo un hombre aislado tiene diferente pensamiento aun hombre en masa y sólo se deja llevar por el contagio que se genera dentro de un grupo. (LE BON, 1895)

Este texto se relaciona con la presente investigación en el proceso de reclamo, pues cuando los usuarios llegan al área de atención al cliente, para transmitir su queja o reclamo, y están dentro de la masa, esperando a ser atendidos, se dejan contagiar por los demás individuos y comienzan a reclamar por la espera o recibos elevados. De esta manera, se cumple el proceso que menciona el libro: afirmación, repetición y contagio. Así mismo, cabe resaltar que una vez que el usuario es atendido con su reclamo y se explica el motivo del consumo de su recibo, éste actúa como hombre aislado, según sea el caso.

2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.

2.1. IMAGEN CORPORATIVA.

La imagen corporativa hoy en día ha adquirido gran importancia debido a que la percepción que tenga el público externo hacia la empresa refleja el funcionamiento y la gestión que realiza la empresa, de la cual se determina la seriedad en la cual se está trabajando.

Para Joan costa, la imagen corporativa es parte del reconocimiento de ciertos públicos que están vinculados con la entidad y por ello la reputación de esta es muy importante para estrechar vínculos de fidelidad con los clientes.

“La reputación institucional o corporativa es, pues, un capital de confianza, de solvencia financiera y de solvencia ética. Es el reconocimiento valorativo que los públicos interesados otorgan a la empresa” (COSTA, EL DIRCOM EN LA ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO., 2011, pág. 1 TERCERA PARTE)

2.1.1. IMPORTANCIA DE LA IMAGEN CORPORATIVA.

Según lo que señala Joan costa, es que cada proceso y gestión que se realice dentro de la institución será directamente captado por el público externo, así mismo no indica que la ética de la empresa debe de mantenerse intachable dentro y fuera de la entidad donde uno labora.

“Lo que es importante aquí es la comunicación y la gestión fáctica con los públicos interesados, pues a ellos afecta básicamente la reputación. No se trata de gestionar la comunicación comercial masiva ni sus técnicas, sino de una gestión especialmente relacional, es decir, directa, selectiva, personal o personalizada. Continuada e

informal. Y, sobre todo, ética.” (COSTA, EL DIRCOM EN LA ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO., 2011, pág. 2 TERCERA PARTE)

2.1.2. VENTAJAS DE LA IMAGEN CORPORATIVA.

Si una entidad tiene una buena imagen, ésta quedará grabada en la imagen mental del público, la cual es importante para una de las ventajas, como mejorar la imagen es que la reputación que se origina sea positiva.

Así mismo, tendrá un perfil que marcará la diferencia y será bien visto y comentado hacia otras entidades, ya que el respeto y la fidelidad depende mucho de la gestión de imagen que se proyecta.

“La existencia de una Imagen Corporativa fuerte permitirá que las personas tengan un esquema de referencia previo, sobre el que podrán asentar sus decisiones” (CAPRIOTTI, 2013, pág. 12)

2.2. COMUNICACIÓN INTERNA.

La comunicación interna es la capacidad de poder transmitir cierta información dentro de una entidad desde las altas direcciones hasta los subordinados y viceversa para que llegue un mensaje claro y directo, de esta manera se pueda mejorar ciertos problemas dentro de la entidad.

“Como consultores, defendemos la Comunicación como una unidad, como un todo inseparable ya que los diferentes públicos entre sí tienen una enorme permeabilidad y los mensajes que da la empresa deben ser coherentes y difundirse de manera coordinada.” (BERCERUELO, 2011, pág. 73)

Asimismo expresa que *“El éxito de la comunicación depende esencialmente de la actitud de la alta dirección, del compromiso real para que los diferentes públicos conozcan nuestra compañía (la famosa transparencia) y de que, al conocerla, se sientan partícipes de ella, compartan sus logros y confíen en sus productos y servicios.”* (BERCERUELO, 2011, pág. 74)

2.2.1 COMUNICACIÓN DESCENDENTE.

La comunicación ascendente, es aquella que va dirigida desde la dirección hacia los demás miembros de la organización de la cual se espera transmitir algún mensaje para alguna posible mejora. Asimismo, es la forma más rápida de transmitir un mensaje.

“Este tipo de comunicación se produce cuando los niveles superiores transmiten un mensaje a los niveles inferiores. Incluye información relacionada con la ejecución del trabajo específico o mensajes corporativos de cualquier tipo.” (BERCERUELO B. , 2011, pág. 79)

2.2.2. COMUNICACIÓN ASCENDENTE.

La comunicación ascendente es aquella que brinda una información desde los trabajadores hacia la alta dirección, para tener una feedback y poder transmitir sugerencias para seguir con el fin común de la empresa o entidad.

“Por lo general son mensajes que se elevan por el canal previsto para hacer llegar a los órganos superiores las quejas, sugerencias e inquietudes de los trabajadores relativas al desempeño de sus tareas, informes sobre consecución de objetivos, etc. La comunicación ascendente suele emplearse también para confirmar la recepción de mensajes que circulan en sentido inverso.” (BERCERUELO B. , 2011, pág. 79)

2.2.3. COMUNICACIÓN HORIZONTAL.

La comunicación horizontal es aquella que se establece con trabajadores de un mismo nivel jerárquico, esto se lleva a cabo de acuerdo a las distintas áreas que cuente la empresa.

“Suele tener un carácter más episódico y para que funcione requiere una mayor dedicación, ante el riesgo de que los sujetos que lo alimenten lo consideren como una actividad prescindible. Sin embargo, el nacimiento y asimilación empresarial de las herramientas web 2.0 y el alto grado de aceptación que provocan en la mayoría de los públicos internos y especialmente los de menor edad hacen que los canales horizontales hayan encontrado nuevas vías que son ágiles, económicas y fáciles de mantener técnicamente y que dinamizan enormemente la comunicación entre iguales, al tiempo que son útiles para la transmisión de mensajes ascendentes y descendentes.” (BERCERUELO, 2011, pág. 80)

2.3. EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS GRAU S.A.

EPS Grau, es una entidad que presta servicio de producción y distribución de agua potable; así como el tratamiento y disposición del alcantarillado en diferentes zonas del norte de la región Piura. Asimismo, brinda la factibilidad a diferentes usuarios que quieran contar con el primordial servicio para sus predios, para ello se gestiona una evaluación previa por el área de catastro quien determina si factible o no, dependiendo de las redes cercanas.

El gerente general de EPS Grau en Piura es el Ingeniero Roberto Carlos Sandoval Maza, quien estudió en la Universidad Nacional de Piura la carrera de Ingeniería industrial. Así mismo, tiene experiencia en manejo de plantas de agua potable, monitoreo de calidad de agua

potable, supervisión de obras de saneamiento y elaboración de estudios. Se desempeñó en el área de planeamiento y control operacional de la empresa de saneamiento EPS GRAU. S.A.

Actualmente, EPS Grau cuenta con usuarios de Piura, Sullana, Talara, Paita y Chulucanas. La entidad se ha convertido en la segunda empresa después de SEDAPAL (Lima) con más usuarios registrados en nuestro sistema que obtienen el servicio.

2.3.1 MISIÓN.

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población piurana, en el ámbito de nuestra atención, brindando el servicio indispensable de agua potable y saneamiento en condiciones de calidad.

2.3.2 VISIÓN.

Ser una empresa respetada y reconocida, con trabajadores orgullosos de pertenecer a una entidad referente del Norte del País.

2.3.3. CULTURA DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS GRAU.

Cuando trabajamos en EPS GRAU S.A. Aprendemos la importancia de una cultura del ahorro del agua potable, asimismo, de la importancia del tratamiento del agua potable para que pueda ser distribuido en diferentes predios que cuenta con el servicio.

2.3.4 VALORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS GRAU.

La empresa tiene como valores lo siguiente:

- Servicio: Nosotros asumimos una actitud proactiva de colaboración hacia los demás, desarrollando un esfuerzo permanente en contribución a la mejora de la calidad de vida de la población.
- Integridad: Cultivamos las relaciones humanas en base al respeto, honestidad, lealtad, confianza y transparencia, siendo responsables de nuestras acciones frente a la comunidad.
- Responsabilidad: Valoramos la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, así como de la comunidad, cuidando el medio ambiente y gestionando los recursos esmeradamente.
- Trabajo en equipo: Desarrollamos actividades en un entorno flexible y participativo, compartiendo nuestras ideas, conocimientos y experiencias, orientados a la mejora continua.

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- 3.1. APELACIÓN.** El recurso de apelación es el proceso de reclamo que después de declarado infundado y de haber pasado por un recurso de reconsideración, también infundado, se deriva a SUNASS, como recurso de apelación, para determinar si es declarado fundado o infundado.
- 3.2. ALCANTARILLADO.** Es la red fundamental que tienen los predios, así como su red de agua. El alcantarillado es aquella factibilidad que se otorga a quienes tienen redes cercanas a su predio.
- 3.3. BRANDING.** Es un término empleado dentro de la mercadotecnia para hacer referencia al proceso de elaboración de una marca.
- 3.4. CATASTRO.** Catastro es aquella área que se encarga de determinar si las redes de alcantarillado y de agua son factibles o no, según el lugar de donde lo solicitan, encargados de emitir un presupuesto a cada ciudadano que requiera el servicio.

- 3.5. CONTRASTACIÓN.** La contrastación es el término que se usa para realizar la contrastación o aferición de un medidor, que ha solicitud de un usuario o si la empresa requiere se genera. Para verificar que le medido se encuentre en buen estado.
- 3.6. CONSUMO ASIGNADO.** El consumo asignado se emite a usuario que no cuentan con medidor, de las cuales según el reglamento de prestación de servicio de saneamiento se asigna 20m³ a AA. HH y 25M³ a urbanizaciones, conjunto habitaciones y cercados urbanos.
- 3.7. CONSUMO PROMEDIO.** El promedio se factura de acuerdo a las seis últimas lecturas registrados en el año, se genera cuando el usuario ha tenido un consumo medido y después su medidor fue averiado o retirado por alguna causa.
- 3.8. CONSUMO MEDIDO.** El consumo medido es registrado según el consumo de cada predio por unidades de uso, la lectura es tomada según la numeración que se encuentre en su medidor.
- 3.9. FACTIBILIDAD.** La factibilidad es un proceso que consiste en determinar si una conexión se puede brindar o si es viable desarrollar, para ello debe de cumplir con características específicas de acuerdo a cada proyecto a realizar.
- 3.10. RECLAMO.** Es un proceso que se genera dependiendo al tipo, por asignación, promedio o medido, dependiendo el caso. Los reclamos serán atendidos en un plazo establecido. Cada reclamo será resuelto mediante una resolución como fundado o infundado según normativa.
- 3.11. RESOLUCIÓN.** La resolución se emite después de un proceso de reclamo, en la cual de dictamina si el reclamo es fundado o infundado, el usuario tiene 15 días hábiles para presentar recurso de reconsideración o apelación, dependiendo el caso.

- 3.12. RECONSIDERACIÓN.** Es aquel proceso que se presenta después de declarado un reclamo infundado o si el usuario no está de acuerdo con la propuesta, de esta manera se vuelve a citar al usuario para una segunda audiencia y poder negociar.
- 3.13. SUNASS.** Superintendencia nacional de servicios de saneamiento, es un organismo regulador y supervisor en el cumplimiento de los procedimientos administrativos diseñados para las empresas que brindan servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado.
- 3.14. INDUSTRIAS TRIVECA SAC.** Es un servicio, persona jurídica, que se encarga de brindar servicios a la entidad prestadora de servicios de saneamiento EPS Grau, en la cual brinda los servicios de cortes y reapertura, retiro e instalación de medidor, toma de lectura y notificaciones e inspecciones.
- 3.15. TARIFA COMERCIAL.** Es aquella unidad de uso que en su interior se desarrolla actividades de comercialización, así como panaderías, negocios, etc.
- 3.16. TARIFA INDUSTRIAL.** Son aquellas que se encuentran en construcción o que en su interior se desarrollen actividades de fabricación y transformación física de materiales o se encuentren en zonas industriales.
- 3.17. TARIFA DOMÉSTICA.** Son aquellas con unidades de uso donde no se realiza ninguna actividad comercial, existen dos tipos: doméstica I y doméstica II, la primera es tarifa para AA. HH y la segunda son asignadas para urbanizaciones.
- 3.18. TARIFA SOCIAL.** Es aquella unidad de uso que se encuentran a cargo de instituciones de servicio social, son aquellas instituciones en que residen personas que prestan apoyo social.

3.19. TARIFA ESTATAL. Son aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobiernos Locales.

3.20. USUARIOS. Son aquellos que cuentan con código de suministro de servicio de agua y alcantarillado en las cuales la empresa les brinda un servicio.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

Para la presente investigación, todos los instrumentos fueron sometidos a juicio del asesor temático y metodológico dispuesto por la universidad, quien dio la validez y autorización para la aplicación de los mismos.

En la presente investigación se han utilizado:

1.1.1 TÉCNICAS.

- Observación
- Entrevista

1.1.2 INSTRUMENTOS.

- Ficha de observación
- Lista de Cotejo

1.2 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS Y SUS INTERPRETACIONES.

A continuación, los resultados obtenidos en las encuestas, se describen en las siguientes páginas.

NÚMERO	FECHA	TIPO DE RECLAMO (DESCRIPCIÓN)	DERIVACIÓN 1	DERIVACIÓN 2	RESPUESTA A USUARIO (PLAZO)	NIVEL DE CONFORMIDAD DEL USUARIO
1	6 de marzo 2017	<p>N° Suministro: 10308922</p> <p>Código de reclamo: 00117435</p> <p>Monto: 219.10 soles</p> <p>Volumen: 121m3</p> <p>Consumo medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017.</p> <p>Indica que le han facturado 121m3.</p> <p>Indica que no tiene fuga de agua y sólo viven 2 personas.</p> <p>Requiere inspección.</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 09/03/2017</p> <p>Hora: 08:20-10:20</p>	<p>Citación a reunión.</p> <p>Fecha: 16/03/2017</p> <p>Hora: 08:30</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 01/05/2017</p> <p>Declarar FUNDADO el reclamo presentado por el señor</p> <p>(a) HUAMAN MONTALBAN GUILLERMINA., conductor del predio sito en CALL. 02-1070 MZ. Q LT-16 - AH. CONSUELO DE VELASCO, con código de suministro 10308922, por lo siguiente:</p>	<p>Usuario indica que si está de acuerdo con la resolución del mes de marzo 2017.</p> <p>Expresa que en el mes de abril de nuevo se generó el mismo problema y le han facturado 181m3.</p> <p>De los cuales otra tuvo que ingresar reclamo. Su inconformidad está en que tiene que perder tiempo en ingresar reclamo y además de soportan las largas colas.</p>

		<p>Expresa que le llega poca agua y algunos días no cuenta con el servicio.</p>			<p>QUE, EN CUMPLIMIENTO DE LO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 12.1º DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS RESPECTO DE ACREDITAR HABER TOMADO LA MEDIDAS DE CONTROL OPERACIONAL PARA DEMOSTRAR QUE LOS CONSUMOS FACTURADOS SON VÁLIDOS Y CORRECTO. SE DETERMINA REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 23 M3.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

2	6 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 76034963</p> <p>Código de reclamo: 00117467</p> <p>Monto: 105.10 soles</p> <p>Volumen: 25m3</p> <p>Consumo Asignado: Usuario no está de acuerdo con el consumo asignado del mes de marzo 2017. Se le indicó que el asignado son 25m3 según normativa. Usuario indica que actualmente no cuenta con medidor. Indica que los del área de</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 09/03/2017</p> <p>Hora: 10:00-12:00</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 16/03/2017</p> <p>Hora: 10:00</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 01/05/2017</p> <p>DE ACUERDO AL ARTÍCULO N° 89.2 DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADA POR SUNASS, LA FACTURACION ES EN BASE AL ASIGANDO DE CONSUMO SE REFACTURE POR UNICA VEZ EL MES DE MARZO 2017 CON UN VOLUMEN DE 13 M3</p>	<p>Usuario indica que le hicieron la rebaja del mes de marzo 2017, pero indica que otra vez en Abril 2017 le han vuelto a facturar con el asignado de 25m3. Expresa que ha tenido que volver a la empresa para reclamar por su recibo otra vez.</p>
---	---------------------	--	---	---	---	---

		<p>proyecto le indicaron que le instalaría su medidor la quincena de enero 2017 sin embargo hasta la fecha no le instalan nada. Expresa que sólo llega de noche al predio y sólo viven dos personas.</p>				
3	6 de marzo 2017	<p>N° Suministro: 10181770 Código de reclamo: 00117430 Monto: 39.25 soles Volumen: 13m3 Consumo Promedio:</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 09/03/2017 Hora: 08:00-10:00</p>	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha: 16/03/2017 Hora: 08:15</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 01/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO-17 FACTURANDO SOLO CARGO FIJO, EL AREA DE MEDICIÓN</p>	<p>Usuario no si está de acuerdo con la propuesta del mes de marzo-17, sin embargo, en el histórico de consumos de aprecia como en el siguiente mes le ha vuelto a facturar el consumo</p>

		<p>Usuario no está de acuerdo con el consumo de marzo 2017. Indica que el predio actualmente está deshabitado. Solicita una inspección. Manifiesta que si cuenta con medidor sin embargo no le toman lectura. Solicita que le facturen según lo que indica el medidor. Le facturan un promedio de 13m3.</p>			<p>RETOMARÁ LOS REGISTROS AL MEDIDOR, PREDIO DESHABITADO.</p>	<p>promedio pese a que ya existe una negociación de la cual no han cumplido, ocasionándole molestias por el tiempo que tiene que perder.</p>
4	07 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 76035340 Código de reclamo: 00117638</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del</p>	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha:</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha:</p>	<p>Usuario no está de acuerdo, indica que no es culpa de él que no le hayan instalado</p>

		<p>Monto: 74.80 soles</p> <p>Volumen: 25m3</p> <p>Consumo Asignado: Usuario no está de acuerdo con el asignado del mes de marzo 2017. Indica que sólo ha estado viviendo una persona. Se le explicó asignado de consumo. Usuario manifiesta que en proyecto le indicaron que en 15 días hábiles le instalarían su medidor; sin embargo, hasta la fecha no le instalan. Usuario</p>	<p>predio. Fecha: 10/03/2017 Hora: 08:40-10:40</p>	<p>17/03/2017 Hora: 09:15</p>	<p>02/05/2017</p> <p>Declarar INFUNDADO el reclamo presentado por el señor (a) PIZARRO FLORES FRANK, conductor del predio sito en CALL. SIN NOMBRE - URB. SANTA MARGARITA II - SECTOR 03 MZ. MZA CA LT. 09, con código de suministro 76035340, por lo siguiente:</p> <p>HABIENDOSE EVALUADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADJUNTOS EN EL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN</p>	<p>su medidor. Además, expresa que en los siguientes hasta junio le han seguido facturando el asignado, de las cuales ha tenido que seguir el proceso de reclamo. Recién en julio 2017 le han facturado su consumo de 6m3, donde se aprecia que todos esos meses no ha consumido los 25m3.</p>
--	--	--	--	---------------------------------------	--	--

		solicitó ingresar su reclamo.			MERITO AL ART. 89.2º DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, SE DETERMINA QUE LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA DADO QUE ES UNA TARIFA ASIGNADA POR LA ESCALA TARIFARIA APROBADA POR SUNASS.	
5	07 de marzo del 2017	N° Suministro: 10307625 Código de reclamo: 00117648 Monto:	Se genera inspección interna y externa del predio.	Citación a reunión para negociación. Fecha: 17/03/2017	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 02/05/2017	Usuario indica que no le parece correcto que por culpa de una SERVIS del cual no hacen bien su

		<p>48.55 soles</p> <p>Volumen: 31m3</p> <p>Consumo medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Se le indicó que es lo que registra su medidor, sin embargo, usuario no está de acuerdo. Asimismo, se le explicó que por ser consumo medido no todos los meses le va a venir la misma cantidad. Usuario no está de acuerdo y solicita realizar</p>	<p>Fecha: 10/03/2017</p> <p>Hora: 09:00-11:00</p>	<p>Hora: 09:30</p>	<p>EN MERITO AL ART.89.1 DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO POR SUNASS. REFACTURAR EL MES DE MARZO-17 CON EL PROMEDIO DE 20M3.DE ACUERDO AL LITERAL B1 DEL NUMERAL 1 DEL ANEXO 3 ART. 12 SE DEBE ANEXAR LOS INFORMES OPERACIONALES Y DE FACTURACION, LO CUAL NO SE ADJUNTA EN EL EXPEDIENTE. REFACTURAR EL MES DE MARZO-17 CON EL PROMEDIO DE 20M3.</p>	<p>trabajo, le facturen lo que quieren. Además, indica que si su medidor registrara esa cantidad no le hubieran rebajado. Usuario expresa su malestar, indica que no es la primera vez que ingresa reclamo por este mismo motivo. Solicita que mejoren sus servicios.</p>
--	--	---	---	------------------------	--	---

		reclamo. Expresa que no tiene fuga y que viven 6 personas.				
6	07 de marzo del 2017	N° Suministro: 76023071 Código de reclamo: 00117679 Monto: 344.60 soles Volumen: 126m3 Consumo promedio: Usuario no está de acuerdo con el consumo promedio del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Le han facturado un promedio de 126m3.	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 10/03/2017 Hora: 10:00-12:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 17/03/2017 Hora: 10:30	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 02/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 25 M3. MANTENER EL VOLUMEN HSTA QUE EL USUARIO CUENTE CON MEDIDOR.	Usuario indica que ha tenido que hacer reclamos desde Enero por el mismo caso. expresa que ya la empresa debería tener un sistema donde se agilice el proceso. Espera que ya no se vuelva a repetir este problema ya que le genera molestias como usuario del servicio.

		Expresa que sólo viven cuatro personas en el predio. Usuario ya presentó reclamos anteriormente por el mismo motivo. Solicita que ya le arreglen su promedio para que no tenga que venir todos los meses.				
7	08 de marzo del 2017	N° Suministro: 76035305 Código de reclamo: 00117886 Monto: 74.65 soles Volumen: 25m3 Consumo Asignado:	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 13/03/2017 Hora: 09:00-11:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 20/03/2017 Hora: 10:00	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 03/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 1 M3. MANTENER EL VOLUMEN HASTA	Usuario si está de acuerdo con la resolución emitida, indicando que pagará su recibo.

		<p>Usuario no está de acuerdo con el consumo asignado del mes de marzo 2017. Indica que el predio está deshabitado. Expresa que no le han colocado su medidor. Se le indicó que cuando no tiene medidor le facturan un asignado de 25m3. Usuario no está de acuerdo.</p>			<p>QUE SE REGISTREN LECTURAS.</p>	
8	08 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 6857030 Código de reclamo: 00117939 Monto:</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p>	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha: 20/03/2017</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha:</p>	<p>Usuario no está de acuerdo, indica que los que van a tomar lectura no le toman como debe de ser y</p>

		<p>63.25 soles</p> <p>Volumen: 38m3</p> <p>Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el recibo del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que no tiene fuga de agua. Expresa que sólo viven 5 personas. Se le indicó que es lo que registra su medido. Usuario solicitó ingresar su reclamo.</p>	<p>Fecha: 13/03/2017</p> <p>Hora: 10:00-12:00</p>	<p>Hora: 11:15</p>	<p>03/05/2017</p> <p>Declarar INFUNDADO el reclamo presentado por el señor (a) GUERRERO VARONA KARINA ELENA, conductor del predio sito en AV. A MAZ. N LOTE 02 - AH. JUAN VALER SANDOVAL, con código de suministro 6857030, por lo siguiente:</p> <p>DE LA INSPECCIÓN SE OBSERVA QUE EL USUARIO CUENTA CON 01 FUGA EN INODORO POR TANTO SE DETERMINA QUE LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA Y</p>	<p>sólo colocan lo que quieren. Indica también que después que reparó la fuga le han seguido facturando elevado.</p>
--	--	--	---	------------------------	---	--

					<p>CORRESPONDE AL REGISTRO DE MEDIDOR. ASI MISMO SE LE DEBE INDICAR AL USUARIO QUE LOS DESPERDICIOS DE AGUA (FUGAS) SON ÚNICA Y EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EFECTIVO DEL SERVICIO DEBIENDO REPARARLA EN UN PERIODO NO MAYOR A 15 DÍAS.</p>	
9	08 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10315670 Código de reclamo: 00117920 Monto:</p>	Se genera inspección interna y externa del predio.	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha: 20/03/2017</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 03/05/2017</p>	Usuario indica que si está de acuerdo con la resolución del mes febrero y marzo 2017 con 20m3. Usuario

		<p>153.35 soles</p> <p>Volumen: 50m3</p> <p>Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el consumo promedio del mes de febrero y marzo 2017. Indica que es elevado. Solicita una inspección. Le han facturado 50m3. Sólo viven 3 personas. Indica que no tiene medidor. Expresa que llegan de noche.</p>	<p>Fecha: 13/03/2017</p> <p>Hora: 09:20-11:20</p>	<p>Hora: 10:30</p>	<p>REFACTURAR EL MES DE FEBRERO Y MARZO DE 2017 CON 20 M3. Y TARIFA DOMÉSTICA 1. MANTENER EL VOLUMEN HASTA QUE SE REGISTREN LECTURAS. EL ÁREA DE CATASTRO CAMBIARÁ Y MANTENDRÁ LA TARIFA DOMÉSTICA HASTA QUE EL PREDIO VARIE SU USO.</p>	<p>indica que en los siguientes meses ya todo se ha regularizado.</p>
--	--	---	---	------------------------	--	---

10	09 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 7052664</p> <p>Código de reclamo: 00118086</p> <p>Monto: 23.30 soles</p> <p>Volumen: 16m3</p> <p>Consumo Asignado: Usuario no está de acuerdo con el asignado de consumo del mes de febrero y marzo 2017. Indica que es elevado.</p> <p>Expresa que ha tenido desabastecimiento de agua. Incluso hasta la fecha cuenta con el problema. Indica que</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 14/03/2017</p> <p>Hora: 08:40-10:40</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 21/03/2017</p> <p>Hora: 09:30</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 04/05/2017</p> <p>Declarar INFUNDADO el reclamo presentado por el señor (a) CHUNGA MORE SIMON, conductor del predio sito en CALL. MATEO PUMACAHUA 230 MZA.H15 LOTE 30 - AH. SAN MARTIN - III ETAPA, con código de suministro 7052664, por lo siguiente: LA FACTURACION EMITIDA ES DE ACUERDO AL ARTICULO 89,2º DEL REGLAMENTO</p>	<p>Usuario no está de acuerdo, expresa que no consume los 16m3. Indica también que si no cuenta con el servicio todo el día como le van facturar un asignado que no ha consumido, así mismo cuando fueron a inspeccionar los técnicos vieron el estado de su casa y la falta de servicio.</p>
----	----------------------	--	---	---	---	---

		viven dos personas adultas.			PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 011-2007-/SUNASS. ES DECIR POR ASIGNACION DE CONSUMO SEGUN ESCALA TARIFARIA APROBADA POR SUNASS. Incluso el volumen facturado de 16 m3. es menor al asignado que le corresponde.	
11	09 de marzo del 2017	N° Suministro: 10577609 Código de reclamo: 00118102 Monto: 39.05 soles	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha:	Citación a reunión para negociación. Fecha: 21/03/2017 Hora:	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 04/05/2017 EN MERITO AL ART. 18°	Usuario está de acuerdo con la propuesta, pero no está de acuerdo con el hecho de que el siguiente mes le han

		<p>Volumen: 26m3 Consumo Medido:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el recibo del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que no le toman lectura. Solicita una inspección y que le tomen bien su lectura. Expresa que viven 4 personas en el predio. Indica que no tiene fuga de agua. Solicita la contratación de su medidor.</p>	<p>14/03/2017 Hora: 09:20-11:20</p>	<p>10:30</p>	<p>Y 19° DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 066-2006-SUNASS, SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 14 M3, PROXIMA FACTURA DE ACUERDO A SUS REGISTROS.</p>	<p>facturado con 26 m3. Indica que no le toman lectura. Asimismo, le incomoda tener que hacer largas colas para presentar un reclamo que debió ser atendido internamente, asimismo se supone que si tengo medidor y es mi lectura entonces ¿por qué hay una rebaja?</p>
--	--	--	---	--------------	--	---

12	09 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10112562</p> <p>Código de reclamo: 00118091</p> <p>Monto: 190.10 soles</p> <p>Volumen: 28m3</p> <p>Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el consumo promedio del mes de marzo 2017. Indica que ha tenido desabastecimiento de agua hasta la fecha. Requiere inspección. Sólo viven 4 personas en el predio. Expresa</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 14/03/2017</p> <p>Hora: 08:40-10:40</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 21/03/2017</p> <p>Hora: 09:45</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 04/05/2017</p> <p>REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 15 M3. MANTENER EL VOLUMEN HASTA QUE SE REGISTREN LECTURAS.</p>	<p>Usuario manifiesta su incomodidad, indica que la empresa siempre comete los mismos errores y luego de un tiempo se vuelve a generar problemas similares. Solicita que le tomen la lectura como debe de ser para evitar la incomodidad del usuario.</p>
----	----------------------	--	---	---	--	---

		que si cuenta con medidor sin embargo le facturan un promedio.				
13	10 de marzo del 2017	N° Suministro: 76035162 Código de reclamo: 00118365 Monto: 74.65 soles Volumen: 25m3 Consumo Asignado: Usuario no está de acuerdo con el volumen facturado del mes de marzo 2017. Manifiesta que no está de acuerdo con el asignado de consumo,	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 15/03/2017 Hora: 12:00-14:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 22/03/2017 Hora: 14:35	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 05/05/2017 HABIENDOSE EVALUADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADJUNTOS EN EL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN MERITO AL ART. 89.2º DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N°	Usuario indica que, si le rebajaron la facturación, pero el mismo problema se presentó en el mes de abril, mayo 2017, en la cual tuvo que acercarse a la empresa para que le rebajen los otros meses.

		<p>indica que el predio está deshabitado y no hay consumo. En este acto se ha solicitado la instalación de su medidor.</p>			<p>011-2007-SUNASS, SE DETERMINA QUE LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA DADO QUE ES UNA TARIFA ASIGNADA POR LA ESCALA TARIFARIA APROBADA POR SUNASS. SIN EMABRGO EN VISTA QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DESAHABITADO SE PROPONE RECONSIDERAR LA FACTURACIÓN DEL MES DE MARZO DE 2017 CON 06 M3. Y MANTENER EL VOLUMEN HASTA LA</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					INSTALACIÓN DEL MEDIDOR .	
14	10 de marzo del 2017	N° Suministro: 7095143 Código de reclamo: 00118229 Monto: 102.75 soles Volumen: 20m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Le han facturado 20m3. Requiere inspección. Expresa	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 15/03/2017 Hora: 08:20-10:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 22/03/2017 Hora: 09:00	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 05/05/2017 TAL COMO LO INDICA EL TERCER PARRÁFO DEL ART. 89º DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS APROBADO POR LA RESOLUCIÓN N° 011-2007. SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 7 M3.	Usuario indica que ha tenido que presentar dos veces el reclamo ya que sólo la negociación le indicaba la rebaja por ese mes de marzo y en abril volvió a tener el mismo problema.

		que no ha tenido agua como una semana. Expresa que existe una tienda.				
15	10 de marzo del 2017	N° Suministro: 10168091 Código de reclamo: 00118267 Monto: 74.90 soles Volumen: 25m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el recibo del mes de febrero y marzo 2017. Indica que viven 5 personas.	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 15/03/2017 Hora: 09:00-11:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 22/03/2017 Hora: 09:45	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 05/05/2017 LA FACTURACION EMITIDA ES DE ACUERDO AL ARTICULO. 102º Y 104º DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 011-2007-/SUNASS. ES DECIR POR PROMEDIO	Usuario expresa que ha tenido que presentar reconsideración para que se genere la rebaja. Expresa que no dan una solución inmediata y que hay que soportar largas colas y el tiempo que se pierde para errores que comete la misma empresa.

		Indica que no le han retirado su medidor sin embargo le facturan un promedio. Requiere inspección. Expresa que hay fuga. Solicita que le facture según lo que indica el medidor.			DE CONSUMOS DE LAS SEIS ULTIMAS LECTURAS Y/O LAS QUE RESULTEN VALIDAS, CUANDO EL MEDIDOR ESTABA INSTALADO Y OPERATIVO.	
16	13 de marzo del 2017	N° Suministro: 76028919 Código de reclamo: 00118483 Monto: 54.05 soles Volumen: 20m3 Consumo Asignado:	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 16/03/2017 Hora: 09:00-11:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 23/03/2017 Hora: 09:00	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 08/05/2017 EN MERITO AL ART.89.1 DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO	Usuario indica que se supone que el asignado es una tarifa que no se debe de rebajar, expresa que cuando presentó el reclamo le indicaron que no le iban a realizar rebaja. Indica que muchas

		<p>Usuario no está de acuerdo con el volumen del mes de marzo 2017. Indica que si cuenta con medidor sin embargo no le toman lectura. Solicita que vayan al predio y que le registren su medidor. Usuario indica que su medidor está en buen estado.</p> <p>Requiere que le facturen según lo que indica su medidor. Expresa que sólo viven 4 personas.</p>			<p>POR SUNASS, SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 05 M3, EL AREA DE MEDICION RETOMARA LOS REGISTROS.</p>	<p>veces si no se presenta reclamo no se realizar la rebaja.</p>
17	13 de marzo del	<p>N° Suministro: 10326399</p> <p>Código de reclamo:</p>	Se genera inspección interna y	Citación a reunión para negociación.	Fecha máxima de notificación de la resolución.	Usuario indica que no le toman la lectura como debe de ser y

	2017	00118447 Monto: 95.25 soles Volumen: 53m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Se le indicó que es lo que registra el medidor, usuario no está de acuerdo. Expresa que viven 4 personas en el predio. Indica que no tiene fuga de agua. Solicita	externa del predio. Fecha: 16/03/2017 Hora: 08:00-10:00	Fecha: 23/03/2017 Hora: 08:00	Fecha: 08/05/2017 EN MERITO AL ART. 18º Y 19º DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 066-2006-SUNASS,SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 32 M3 , PROXIMA FACTURA DE ACUERDO A SUS REGISTROS.SE OBSERVA QUE EL EXPEDIENTE DE RECLAMO NO APORTA LOS MEDIOS PROBATORIOS	que por ello ocasionan los problemas, la molestia para él es tener que perder tiempo haciendo los reclamos para que al final le rebajen.
--	------	---	---	--	---	--

		una inspección y que le tomen bien su lectura.			SUFICIENTES PARA RESOLVER, FALTANDO EL INFORME OPERACIONAL.	
18	13 de marzo del 2017	N° Suministro: 10138391 Código de reclamo: 00118495 Monto: 74.65 soles Volumen: 25m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el consumo promedio del mes de marzo 2017. Usuario indica que	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 16/03/2017 Hora: 09:20-11:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 23/03/2017 Hora: 09:15	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 08/05/2017 EN MERITO AL ART.89.1 DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO POR SUNASS, SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 07 M3, EL AREA DE MEDICION	Usuario indica que, si está de acuerdo con la resolución, pero no está de acuerdo con el tiempo perdido por no tomar la lectura como debe de ser.

		<p>conversó con Luis Chu y él le indicó que tiene un punto de muestreo. Expresa que cuando fueron los del área de Triveca le indicaron que tenía un By Pass, sin embargo, indica que es un punto de muestreo. Solicita la rebaja de su recibo. Usuario indica que no tiene ningún documento que indique que en su casa hay un punto de muestreo. Expresa que tiene medidor nuevo sin embargo no le toman lectura.</p>			<p>RETOMARA LOS REGISTROS.DE ACUERDO A PROVEIDO ADJUNTO DE ANALISTA DE MEDICION.</p>	
--	--	---	--	--	--	--

19	14 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 76035382</p> <p>Código de reclamo: 00118782</p> <p>Monto: 74.65 soles</p> <p>Volumen: 25m3</p> <p>Consumo Asignado:</p> <p>Usuario reclama por el volumen facturado en el mes de marzo 2017.</p> <p>Manifiesta que el predio está cerrado y no habita nadie.</p> <p>Solicita se verifique que el predio está</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 17/03/2017</p> <p>Hora: 11:20-13:20</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 24/03/2017</p> <p>Hora: 11:30</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 09/05/2017</p> <p>EN MERITO AL ART 89.2° DEL REGALMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 011-2007 SUNASS, SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 06 M3.</p>	<p>Usuario si está de acuerdo con la resolución para el mes de marzo 2017, pero indica que en el mes de abril 2017 otra vez tuvo que presentar reclamo ya que sólo la resolución era válido para el mes en reclamo. Pero indica que igual le hicieron la rebaja.</p>
----	----------------------	--	---	---	--	--

		cerrado.				
20	14 de marzo del 2017	N° Suministro: 10001353 Código de reclamo: 00118683 Monto: 1091.10 soles Volumen: 234m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Le han facturado 234m3. Indica que no	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 17/03/2017 Hora: 08:40-10:40	Citación a reunión para negociación. Fecha: 24/03/2017 Hora: 08:45	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 09/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO 2017 CON UN VOLUMEN DE 50 M3. MANTENER EL MISMO VOLUMEN PARA LA FACTURACION DE ABRIL 2017. SE LE BRINDA 15 DIAS DE PLAZO PARA EL USUARIO REPARE LA FUGA DE AGUA NO VISIBLE.	Usuario si está de acuerdo con la propuesta, pero indica que a pesar de tener una resolución fundada y que tenían que también hacer la rebaja para el mes de a abril 2017, ha tenido que ir a la empresa y hacer la cola ya que no lo habían ejecutado.

		tiene fuga de agua y sólo viven 5 personas en el predio. Solicita la inspección. Requiere que le tomen bien su lectura.				
21	14 de marzo del 2017	N° Suministro: 7085129 Código de reclamo: 00118774 Monto: 74.65 soles Volumen: 25m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el promedio del mes de	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 17/03/2017 Hora: 11:00-13:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 24/03/2017 Hora: 11:00	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 09/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO Y ABRIL 2017 CON UN VOLUMEN DE 18 M3 POR MES. EL AREA DE MEDICION CORREGIRA. MARZO 2017 (535- 553= 18 M3), ABRIL 2017 (553-571=	Usuario indica que, si está de acuerdo con la propuesta, pero no está de acuerdo con todo el tiempo que ha tenido que perder por culpa de los que van a tomar lectura.

		marzo 2017. Indica que su medidor está operativo. Solicita que le tomen su lectura, Según lo que indica su medidor. Indica que sólo viven 4 personas y que ha tenido días sin agua por las lluvias.			18 M3.) PROXIMA FACTURA SEGUN REGISTROS.	
22	15 de marzo del 2017	N° Suministro: 76035465 Código de reclamo: 00118856 Monto: 74.65 soles Volumen: 25m3 Consumo	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 20/03/2017 Hora: 08:20-10:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 27/03/2017 Hora: 08:15	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 10/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO 2017 CON UN VOLUMEN DE 15 M3. MANTENER EL	Usuario si está de acuerdo con la propuesta, pero indica que no es culpa de él que no le tomen su lectura.

		<p>Asignado: Usuario no está de acuerdo con el consumo asignado del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Se le indicó que por no contar con medidor le facturan un asignado de 25m3 por normativa. Usuario solicitó realizar su reclamo. Indicando que sólo viven dos personas.</p>			<p>MISMO VOLUMEN HASTA QUE SE REGISTREN LECTURAS.</p>	
23	15 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10083237 Código de reclamo: 00118981</p>	Se genera inspección interna y externa del	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha:</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha:</p>	Usuario expresa que no le ha llegado resolución y que a pesar que está

		<p>Monto: 64.00 soles</p> <p>Volumen: 16m3</p> <p>Consumo Promedio:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el promedio del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Le han facturado 16m3. Expresa que sólo vive una sola persona en el predio. Se le solicitará el medidor para que le facturen según su consumo. Expresa que ha tenido días sin agua.</p>	<p>predio.</p> <p>Fecha: 20/03/2017</p> <p>Hora: 12:00-14:00</p>	<p>27/03/2017</p> <p>Hora: 12:00</p>	<p>10/05/2017</p> <p>EN MERITO AL ART. 104º DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS Y AL ART. 18º Y 19º DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS; LA EPS GRAU PROPONE RECONSIDERAR LA FACTURACIÓN DEL MES DE MARZO 2017 CON UN VOLUMEN DE 8M3</p>	<p>fundado, indica que aún lo liberan el reclamo.</p>
--	--	---	--	--	---	---

24	15 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 7242846</p> <p>Código de reclamo: 00118840</p> <p>Monto: 88.85 soles</p> <p>Volumen: 29m3</p> <p>Consumo Medido:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que el predio está deshabitado. Requiere inspección. Le han facturado 29m3. Indica que no tiene fuga de agua.</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 20/03/2017</p> <p>Hora: 08:00-10:00</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 27/03/2017</p> <p>Hora: 08:00</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 10/05/2017</p> <p>EN MERITO AL ART. 89° DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS. LA FACTURACIÓN ES CORRECTA, REALIZADA SOBRE LA BASE DE DIFERENCIAS DE LECTURAS BIEN TOMADAS Y CORRELATIVAS EN EL SISTEMA DE MEDICIÓN.</p>	<p>Usuario indica que ha tenido que realizar recurso de apelación para que pueda ser ejecutado y rebajado el recibo. Expresa que no está de acuerdo con los meses siguientes de los cuales tiene que seguir acudiendo a la empresa a perder su tiempo. Indica que ahora le facturan un promedio elevado.</p>
----	----------------------	--	---	---	--	--

		Usuario solicitó ingresar su reclamo.				
25	16 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 76035600</p> <p>Código de reclamo: 00119090</p> <p>Monto: 51.05 soles</p> <p>Volumen: 17m3</p> <p>Consumo Asignado:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el volumen asignado del mes de marzo 2017. Se le explicó volumen asignado. Usuario</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 21/03/2017</p> <p>Hora: 09:00-11:00</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 28/03/2017</p> <p>Hora: 09:15</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 11/05/2017</p> <p>La EPS GRAU S.A. y el CLIENTE en mutuo acuerdo dan por finalizado el reclamo a través de la presente acta de Transacción Extrajudicial. cliente cancelara su factura en reclamo posteriormente</p>	<p>Usuario aceptó pagar su recibo del mes de marzo 2017, indica que va a esperar hasta que le instalen su medidor y si sigue saliendo alto presentará reclamo otra vez.</p>

		<p>indica que el predio está deshabitado, solicita inspección.</p> <p>Usuario indica que no sabe si tiene medidor ya que no puede abrir la tapa de su medidor y no le han dejado notificación. Además, indica que el área de proyecto le indicó que le instalarían su medidor máximo en una semana.</p>				
26	16 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 7177186</p> <p>Código de reclamo: 00119096</p> <p>Monto:</p>	Se genera inspección interna y externa del predio.	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 28/03/2017</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 11/05/2017</p>	Usuario indica que si está de acuerdo con la resolución, pero no está de acuerdo que por no tomar bien la

		<p>140.40 soles</p> <p>Volumen: 43m3</p> <p>Consumo Medido:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el recibo del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que el predio ha estado deshabitado desde 19/01/2016 hasta 14/03/2017. Le han facturado 43m3. Solicita que le tomen bien su lectura.</p>	<p>Fecha: 21/03/2017</p> <p>Hora: 09:20-11:20</p>	<p>Hora: 09:30</p>	<p>EN MERITO AL ART. 18º Y 19º DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 066-2006-SUNASS, SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 36 M3, PROXIMA FACTURA DE ACUERDO A SUS REGISTROS. SE OBSERVA QUE EL EXPEDIENTE DE RECLAMO NO APORTA LOS MEDIOS PROBATORIOS SUFICIENTES PARA RESOLVER, FALTANDO</p>	<p>lectura los trabajadores hayan tenido que perder su tiempo.</p>
--	--	--	---	------------------------	---	--

					EL INFORME OPERACIONAL.	
27	16 de marzo del 2017	N° Suministro: 7107068 Código de reclamo: 00119077 Monto: 4558.55 soles Volumen: 529m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el promedio del mes del mes de marzo 2017. Indica que es muy elevado. Le han	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 21/03/2017 Hora: 08:40-10:40	Citación a reunión para negociación. Fecha: 28/03/2017 Hora: 08:45	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 11/05/2017 LA FACTURACION EMITIDA ES DE ACUERDO AL ART. 104º DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 011-2007-SUNASS. LA FACTURACION EMITIDA ES DE ACUERDO A LOS 06 ULTIMOS	Usuario indica que no está de acuerdo con la resolución que fue infundada, pero que luego presentó apelación y si le rebajaron la facturación. Indica que ha tenido que presentar reclamo por los siguientes meses igual. Manifiesta que, le han facturado un promedio en base a los recibos que

		facturado 529m3. Requiere inspección. Usuario solicito ingresar su reclamo.			CONSUMOS CON REGISTRO DE MEDIDOR	fueron reclamados.
28	17 de marzo del 2017	N° Suministro: 10244641 Código de reclamo: 00119151 Monto: 382.15 soles Volumen: 110m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Solicita una inspección.	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 22/03/2017 Hora: 08:20-10:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 29/03/2017 Hora: 08:15	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 12/05/2017 EN MERITO AL ART 88° DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 011-2007-SUNASS, SE PROPONE REFACTURAR EL MES DE MARZO CON 25 M3 POR TRATARSE DE UNA FACTURA ATIPICA,	Usuario indica que si está de acuerdo con la resolución, pero expresa que la EPS Grau debe de ser privatizada, para evitar problemas.

		Le han facturado 110m3. Indica que no ha tenido fuga de agua. Sólo viven 6 personas en el predio. Indica que ha tenido restricción de agua por las lluvias.			PROXIMA FACTURA DE ACUERDO A SUS REGITROS.	
29	17 de marzo del 2017	N° Suministro: 10053106 Código de reclamo: 00119146 Monto: 176.55 soles Volumen: 93m3 Consumo Promedio: Usuario no está de	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 22/03/2017 Hora: 08:00-10:00	Citación a reunión para negociación. Fecha: 29/03/2017 Hora: 08:00	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 12/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO Y ABRIL 2017 CON UN VOLUMEN DE 46 M3. POR MES. MANTENER EL MISMO VOLUMEN HASTA QUE	Usuario indica que si está de acuerdo con la resolución, pero, expresa que viene reclamando desde el mes de enero y tiene que hacer reclamos mensual para que le rebajen. Usuario manifiesta su incomodidad del

		<p>acuerdo con el promedio del mes de marzo 2017. Se le explicó que tiene una resolución donde le indican que el área de medición le aplicará 45m3. Usuario no está de acuerdo y solicitó realizar un reclamo.</p> <p>Indica que sigue teniendo desabastecimiento de agua.</p>			SE REGISTREN LECTURAS.	caso.
30	20 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 76035538</p> <p>Código de reclamo: 00119401</p> <p>Monto:</p>	Se genera inspección interna y externa del predio.	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 30/03/2017</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 15/05/2017</p>	Usuario indica que su recibo sigue en reclamo y que no le han notificado con la resolución. Expresa

		<p>74.70 soles</p> <p>Volumen: 25m3</p> <p>Consumo Asignado:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el asignado del mes de marzo 2017. Usuario expresa que el predio está deshabitado. Se le explicó asignado. Se solicitará medidor. Usuario indica que en proyecto le indicaron que en 15 días hábiles le iban a instalar su medidor, sin embargo, hasta la fecha no le han instalado.</p>	<p>Fecha: 23/03/2017</p> <p>Hora: 09:40-11:40</p>	<p>Hora: 09:45</p>	<p>HABIENDOSE EVALUADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADJUNTOS EN EL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN MERITO AL ART. 89.2º DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, SE DETERMINA QUE LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA DADO QUE ES UNA TARIFA ASIGNADA POR LA ESCALA TARIFARIA APROBADA POR SUNASS.</p>	<p>que ha seguido presentando reclamos posteriormente. Indica que hasta la fecha cuenta con el problema. Expresa que todos los meses tiene que hacer reclamos.</p>
--	--	---	---	------------------------	--	--

31	20 de marzo del 2017	N° Suministro: 10043013 Código de reclamo: 00119349 Monto: 368.80 soles Volumen: 200m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Requiere inspección. Le han facturado	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 23/03/2017 Hora: 08:40-10:40	Citación a reunión para negociación. Fecha: 30/03/2017 Hora: 08:45	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 15/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 17 M3. PRÓXIMA FACTURACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE MEDIDOR.	Usuario si está de acuerdo con la resolución, expresa que los 17m3 es su consumo normal. Pero indica que deberían mejorar el servicio en todos sus aspectos.

		200m3. Sólo viven 4 personas en el predio. Expresa que no tiene fuga de agua. Usuario solicitó ingresar su reclamo.				
32	20 de marzo del 2017	N° Suministro: 10491833 Código de reclamo: 00119336 Monto: 198.95 soles Volumen: 25m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el consumo promedio del	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 23/03/2017 Hora: 08:20-10:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 30/03/2017 Hora: 08:30	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 15/05/2017 ACTA EXTRAJUDICIAL La EPS GRAU S.A. y el CLIENTE en mutuo acuerdo dan por finalizado el reclamo a través de la presente acta de Transacción Extrajudicial. CLIENTE	Usuario desistió del reclamo y cancelará su recibo, indica que no tiene tiempo para estar presentando reclamos.

		<p>mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Le han facturado 25m3. Usuario indica que su promedio es menos. Expresa que viven 2 adultos. Solicita que rebajen el promedio. Usuario solicitó ingresar su reclamo.</p>			<p>CANCELARA FACTURA EN RECLAMO.</p>	
33	21 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10166486 Código de reclamo: 00119557 Monto: 105.45 soles Volumen: 20m3</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 24/03/2017 Hora:</p>	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha: 31/03/2017 Hora: 09:45</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 16/05/2017 EN MERITO AL ART. 89.2° DEL REGLAMENTO DE</p>	<p>Usuario indica que no sabe nada del reclamo. Expresa que no le han notificado y que los recibos que le han venido facturando son muy elevados. Así mismo</p>

		<p>Consumo Asignado: Usuario no está de acuerdo con el consumo asignado del mes de marzo 2017. Indica que el predio está deshabitado. Requiere inspección. Se le explicó asignado de consumo. Usuario solicito ingresar su reclamo.</p>	09:40-11:40		<p>PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, AL ACTA DE INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA QUE INDICA SERVICIO DE AGUA ACTIVO E INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. SIN MEDIDOR CONEXION DIRECTA. POR TANTO NO CUENTA CON INSTRUMENTO DE MEDICIÓN QUE PERMITA VERIFICAR EL CONSUMO MENSUAL. SIENDO LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA DADO</p>	<p>expresa que ha dejado de cancelar sin embargo le siguen facturando y no le han cortado el agua. Expresa que no tiene dinero para cancelar montos altos más su convenio. Expresa que el predio se encuentra deshabitado.</p>
--	--	---	-------------	--	---	--

					QUE ES UNA TARIFA ASIGNADA POR LA ESCALA TARIFARIA APROBADA POR SUNASS.	
34	21 de marzo del 2017	N° Suministro: 10560462 Código de reclamo: 00119510 Monto: 81.65 soles Volumen: 27m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado.	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 24/03/2017 Hora: 08:40-10:40	Citación a reunión para negociación. Fecha: 31/03/2017 Hora: 08:45	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 16/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO Y ABRIL 2017 CON UN VOLUMEN DE 15 M3. POR MES. EL ÁREA DE MEDICIÓN CORREGIRA: MARZO 2017 (492- 507 = 15 M3), ABRIL 2017 (507-522= 15 M3.) PROXIMA FACTURA SEGUN	Usuario indica que no le ha llegado ninguna notificación de resolución. Expresa que aún no cancela el recibo de marzo 2017.

		Se le indicó que es lo que indica su medidor. Expresa que no tiene fuga y sólo viven tres personas. Indica que sólo tiene agua por horas.			REGISTROS.	
35	21 de marzo del 2017	N° Suministro: 10467106 Código de reclamo: 00119525 Monto: 156.65 soles Volumen: 25m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 24/03/2017 Hora: 09:00-11:10	Citación a reunión para negociación. Fecha: 31/03/2017 Hora: 09:00	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 16/05/2017 HABIENDOSE EVALUADO LOS MEDIOS PROBATORIOS QUE FORMAN PARTE DEL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN MERITO AL ART. 104º	Usuario indica que no está de acuerdo ya que en todo el mes de febrero y hasta la fecha no cuenta con abastecimiento de agua, expresa, que no es posible que le emitan un recibo elevado cuando puede ser el medidor que está malogrado

		<p>consumo promedio del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que ha tenido restricción de agua por las lluvias. Requiere inspección. Además, indica que, si tiene medidor, sin embargo, no le toman lectura.</p>			<p>DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, SE DETERMINA QUE LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA DADO QUE CORRESPONDE A UN PROMEDIO DE CONSUMO DE LAS ÚLTIMAS LECTURAS VÁLIDAS EMITIDAS ELLO EN ATENCIÓN A LA NORMATIVA APROBADA POR SUNASS. DADO QUE EL MEDIDOR ESTUVO AUSENTE DURANTE EL PERIODO DE</p>	<p>por las lluvias de todo el mes.</p>
--	--	---	--	--	--	--

					CONTRASTACIÓN Y ADEMÁS EL SERVICIO SE REAPERTURA EL 10/01/2016. Y LA TOMA DE LECTURA SE PUDO REALIZAR HASTA EL 09/02/2017. ENCONTRANDOSE 245 M3.	
36	22 de marzo del 2017	N° Suministro: 7193562 Código de reclamo: 00119663 Monto: 84.00 soles Volumen: 25m3 Consumo Asignado: Usuario no está de	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 27/03/2017 Hora: 08:40-10:40	Citación a reunión para negociación. Fecha: 03/04/2017 Hora: 08:45	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 17/05/2017 HABIENDOSE EVALUADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADJUNTOS EN EL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN	Usuario indica que le han rebajado la facturación de marzo e incluso en abril y mayo 2017 le han seguido facturando con lo acordado en la resolución. Expresa que en junio 2017 otra vez a contado con el problema. Le

		<p>acuerdo con el consumo asignado del mes de marzo 2017. Indica que el predio está deshabitado. Expresa que si cuenta con medidor sin embargo no le toman lectura. Requiere inspección.</p>			<p>MERITO AL ART. 89º DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, ASÍ MISMO EN COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE MEDICIÓN SE DETERMINA REFACTURAR EL MES DE MARZO Y ABRIL DE 2017 CON 02 M3. CADA MES. PRÓXIMA FACTURACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE MEDIDOR.</p>	<p>han facturado un consumo medido. Indica que el predio sigue deshabitado. Expresa que le han tomado las lecturas de los meses pasados en los cuales el predio ha estado deshabitado.</p>
37	22 de marzo	N° Suministro: 10596011	Se genera inspección	Citación a reunión para	Fecha máxima de notificación de la	Usuario no está de acuerdo con la

	del 2017	<p>Código de reclamo: 00119647</p> <p>Monto: 716.30 soles</p> <p>Volumen: 118m3</p> <p>Consumo Medido:</p> <p>Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Le han facturado 118m3. Solicita una inspección. Indica que no tiene fuga de agua. Ya realizó la contrastación de su medidor. Indica que</p>	<p>interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 27/03/2017</p> <p>Hora: 08:00-10:00</p>	<p>negociación.</p> <p>Fecha: 03/04/2017</p> <p>Hora: 08:00</p>	<p>resolución.</p> <p>Fecha: 17/05/2017</p> <p>Declarar INFUNDADO el reclamo presentado por el señor (a) POZO ADRIANZEN PAULA, conductor del predio sito en CALL. 041370 N-19 - AH. SAN VALENTIN, con código de suministro 10596011, por lo siguiente: LA FACTURACION EMITIDA ES DE ACUERDO AL ARTICULO. 89.1º DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N°</p>	<p>resolución emitida, Expresa que el predio está cerrado por motivos de lluvias y va a presentar una reconsideración para seguir el proceso.</p>
--	-------------	---	--	---	--	---

		viven 6 personas. Expresa que el local se encuentra cerrado por las lluvias. Usuario solicitó realizar su reclamo.			0112007/SUNASS. ES DECIR POR DIFERENCIA DE LECTURAS.	
38	22 de marzo del 2017	N° Suministro: 10289359 Código de reclamo: 00119659 Monto: 293.50 soles Volumen: 57m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el promedio del mes	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 27/03/2017 Hora: 08:20-10:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 03/04/2017 Hora: 08:30	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 17/05/2017 HABIENDOSE EVALUADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADJUNTOS EN EL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN MERITO AL ART. 89° DEL REGLAMENTO DE	Usuario indica que no tenía conocimiento de la resolución, expresa que no le ha llegado ninguna notificación sobre el reclamo. Y que pensó que al pagar el mes de abril 2017 estaba incluido el mes de marzo 2017.

		marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que sólo viven 4 personas. Usuario solicitó realizar su reclamo. Indica que ha tenido desabastecimiento de agua.			PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, SE DETERMINA REFACTURAR EL MES DE MARZO DE 2017 CON 30 M3.	
39	23 de marzo del 2017	N° Suministro: 10310620 Código de reclamo: 00119755 Monto: 77.45 soles Volumen: 46m3 Consumo Medido:	Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 28/03/2017 Hora: 08:20-10:20	Citación a reunión para negociación. Fecha: 04/04/2017 Hora: 08:30	Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 18/05/2017 REFACTURAR EL MES DE MARZO 2017 CON UN VOLUMEN DE 30 M3.	Usuario acepta propuesta, indica que en abril 2017 ya le vino el recibo menos.

		<p>Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017.</p> <p>Indica que tiene desabastecimiento de agua. Requiere inspección. Le han facturado 46m3.</p> <p>Solicita que le facturen según su consumo real.</p>				
40	24 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10140839</p> <p>Código de reclamo: 00119956</p> <p>Monto: 180.40 soles</p> <p>Volumen:</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio.</p> <p>Fecha: 29/03/2017</p>	<p>Citación a reunión para negociación.</p> <p>Fecha: 05/04/2017</p> <p>Hora: 08:45</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución.</p> <p>Fecha: 19/05/2017</p> <p>LA FACTURACION ES DE ACUERDO AL</p>	<p>Usuario indica que le hasta la fecha siguen en reclamo su recibo del mes de marzo, asimismo expresa que ha seguido presentando</p>

		<p>55m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de febrero y marzo 2017. Indica que es elevado. Se le indicó que es lo que registra el medidor. Usuario alega que no tiene fuga de agua. Expresa que tiene desabastecimiento de agua por las lluvias. Sólo viven dos adultos y dos niños.</p>	<p>Hora: 08:40-10:40</p>		<p>ART.89.1 DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO POR SUNASS, LA FACTURACION ES EN BASE A LAS LECTURAS CORRELATIVAS Y BIEN TOMADAS DE ACUERDO AL REGISTRO DEL MEDIDOR.</p>	<p>reclamos por los siguientes meses ya que le han seguido facturando, incluso más elevado en los meses de abril, mayo y junio 2017.</p>
41	27 de	N° Suministro:	Se genera	Citación a	Fecha máxima de	Usuario manifestó

	marzo del 2017	76035207 Código de reclamo: 00120069 Monto: 60.95 soles Volumen: 20m3 Consumo Asignado: Usuario no está de acuerdo con el consumo asignado del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que ya canceló medidor. Usuario indica que le instalarían su medidor rápido, sin embargo, hasta la fecha no le	inspección interna y externa del predio. Fecha: 30/03/2017 Hora: 08:00-10:00	reunión para negociación. Fecha: 06/04/2017 Hora: 08:00	notificación de la resolución. Fecha: 22/05/2017 HABIENDOSE EVALUADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADJUNTOS EN EL EXPEDIENTE DE RECLAMO Y EN MERITO AL ART. 89.2º DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 011-2007-SUNASS, SE DETERMINA QUE LA FACTURACIÓN EMITIDA ES CORRECTA DADO QUE ES UNA TARIFA	que no está de acuerdo con lo facturado, desea que le instalen el medidor inmediatamente y que le facturen como un predio deshabitado, el usuario indica que se retiró antes de culminar la audiencia de acuerdo de partes.
--	----------------------	--	---	--	---	--

		<p>instalan nada. Indica que ha tenido restricción de agua por las lluvias. Se le explicó asignado. Usuario expresa que el predio está deshabitado. Sólo llegan por horas una vez a la semana para ver su predio. Ya se solicitó la instalación de su medidor.</p>			<p>ASIGNADA POR LA ESCALA TARIFARIA APROBADA POR SUNASS.</p>	
42	27 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10104197 Código de reclamo: 00120076 Monto: 631.20 soles</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha:</p>	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha: 06/04/2017 Hora:</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 22/05/2017 EN MERITO AL ART.89.1</p>	<p>Usuario indica que, si está de acuerdo, pero expresa que se ha podido ahorra hacer una larga cola ya que al final le realizaron la</p>

		<p>Volumen: 111m3 Consumo Medido: Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Se le indicó que es lo que registra su medidor. Expresa que no tiene fuga de agua. Usuario solicitó ingresar su reclamo. Indica que si está habitado.</p>	<p>30/03/2017 Hora: 08:20-10:20</p>	<p>08:15</p>	<p>DEL REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO APROBADO POR SUNASS. REFACTURAR EL MES DE MARZO-17 CON 50M3,NO SE ADJUNTA EN EL EXPEDIENTE LOS INFORMES OPERACIONALES Y DE FACTURACION, DE ACUERDO AL LITERAL 1 DEL ANEXO 3, ART. 12.</p>	<p>rebaja, como se aprecia en la resolución emitida.</p>
43	28 de marzo	<p>N° Suministro: 10112540</p>	<p>Se genera inspección</p>	<p>Citación a reunión para</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la</p>	<p>Usuario indica que si está de acuerdo con</p>

	<p>del 2017</p>	<p>Código de reclamo: 00120274 Monto: 148.20 soles Volumen: 31m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el promedio del mes de marzo 2017. Indica que ha tenido desabastecimiento de agua, sin embargo, le han facturado 31m3. Requiere inspección. Indica que viven 6 personas. Se le indicó que por no contar con</p>	<p>interna y externa del predio. Fecha: 31/03/2017 Hora: 08:40-10:40</p>	<p>negociación. Fecha: 07/04/2017 Hora: 08:45</p>	<p>resolución. Fecha: 23/05/2017 EN MÉRITO AL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 186º DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444- EN ADELANTE LA LEY PODRÁN FIN AL PROCEDIMIENTO LAS RESOLUCIONES QUE SE PRONUNCIEN SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO, EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, EL SILENCIO ADMINISTRATIVO</p>	<p>la propuesta, ya que le han rebajado el mes de marzo incluido abril con 18 m3, pero indica que en mayo otra vez le facturaron lo mismo y tuvo que realizar reclamo, así mismo expresa que recién en el mes de junio se regularizó sus consumos con un promedio de 16m3.</p>
--	---------------------	---	--	---	---	--

		<p>medidor le facturan un promedio de acuerdo a los últimos meses. Se solicitará medidor.</p>			<p>NEGATIVO, EN EL CASO A QUE SE REFIERE EL INCISO 4) DEL ARTÍCULO 188º, EL DESISTIMIENTO, LA DECLARACIÓN DE ABANDONO, LOS ACUERDOS ADOPTADOS COMO CONSECUENCIA DE CONCILIACIÓN O TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL QUE TENGA POR OBJETO PONER FIN AL PROCEDIMIENTO Y LA PRESTACIÓN EFECTIVA DE LO PEDIDO A CONFORMIDAD DEL ADMINISTRADO EN</p>	
--	--	---	--	--	---	--

					<p>CASO DE PETICIÓN GRACIABLE. EN TAL SENTIDO, EPS GRAU SA, Y LA PARTE ACCIONANTE A TRAVÉS DEL ACTA DE NEGOCIACIÓN, SE COMPROMETEN A DAR POR FINALIZADO EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR CONSUMO PROMEDIO, RECONSIDERANDO EL VOLUMEN FACTURADO DEL PERIODO RECLAMADO. REFACTURAR EL MES DE MARZO Y ABRIL DE 2017 CON 18 M3.</p>	
44	28 de	N° Suministro:	Se genera	Citación a	Fecha máxima de	Usuario indica que no

	marzo del 2017	6813641 Código de reclamo: 00121285 Monto: 114.45 soles Volumen: 65m3 Consumo Promedio: Usuario no está de acuerdo con el promedio del mes de febrero y marzo 2017. Indica que es elevado. Sólo vive una persona. Le facturan 65m3. Usuario solicita que le facturen con 20m3. Usuario indica que le retiraron su medidor	inspección interna y externa del predio. Fecha: 31/03/2017 Hora: 09:00-11:00	reunión para negociación. Fecha: 07/04/2017 Hora: 09:00	notificación de la resolución. Fecha: 23/05/2017 REFACTURAR EL DE FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2017 CON UN VOLUMEN DE 20 M3. POR MES. MANTENER EL MISMO VOLUMEN HASTA QUE SE REGISTREN LECTURAS.	está de acuerdo con el volumen facturado. en el predio solo vive una persona y el volumen facturado es excesivo. que el medidor fue retirado y reinstalado hace dos meses atrás y hasta la fecha no le registran lecturas. Pero si está de acuerdo con la propuesta.
--	----------------------	--	---	--	--	---

		<p>para arreglarlo y lo han reinstalado en febrero. Indica que el promedio que le están facturando es en base a la lectura donde su medidor tenia registros elevados. Solicita la atención necesaria para el caso.</p>				
45	31 de marzo del 2017	<p>N° Suministro: 10294561 Código de reclamo: 00120613 Monto: 172.60 soles Volumen: 53m3 Consumo Medido:</p>	<p>Se genera inspección interna y externa del predio. Fecha: 05/04/2017 Hora: 09:20-11:20</p>	<p>Citación a reunión para negociación. Fecha: 12/04/2017 Hora: 09:30</p>	<p>Fecha máxima de notificación de la resolución. Fecha: 26/05/2017 LA FACTURACION EMITIDA ES DE ACUERDO AL ARTICULO. 89.1º DEL REGLAMENTO DE</p>	<p>Usuario indica que no está de acuerdo con la propuesta, expresa que luego tuvo que presentar reclamos por los siguientes meses ya que le facturaron igual de elevado. Asimismo indica que ha tenido</p>

		<p>Usuario no está de acuerdo con el consumo medido del mes de marzo 2017. Indica que es elevado. Expresa que ha tenido restricción de agua. Requiere inspección. Sólo viven dos personas en el predio. Adjunta copia de resolución n° 19088-2017. Usuario solicitó ingresar reclamo. Le han facturado 53m3</p>			<p>PRESTACION DE SERVICIO APROBADO CON RESOLUCION N° 011-2007/SUNASS. ES DECIR POR DIFERENCIA DE LECTURAS.</p>	<p>el problema ya que luego le facturaron sin tomar lectura y recién se ha regulado su consumo a partir de agosto 2017.</p>
--	--	---	--	--	--	---

1.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Visto los resultados, sobre el flujo de comunicación interna del mes de marzo del año 2017, se ha evidenciado que los 3 tipos de reclamos que se realizaron por consumo medido, consumo promedio y consumo asignado, han conducido a describir y analizar correctamente los principales problemas que se genera en su proceso.

Por medio de 45 cuadros o fichas de observación, donde cada uno es la descripción e interpretación de un proceso de reclamo, donde se evalúa detenidamente cada reclamo, se hace un análisis de cada reclamo para observar su debida atención.

Cada reclamo que es presentado tiene un proceso desde el inicio hasta la culminación del mismo. Al ser tres tipos, cada uno tiene diferentes resoluciones, según su inspección interna o externa, que es enviada por la SERVIS TRIVECA, quien luego de realizar las inspecciones y los documentos con la respuesta de la inspección, se deriva al área de negociaciones para que ya formalmente le dictaminen mediante una resolución.

Se aprecia en algunos reclamos por consumo medido, el inicio cuando recién se ingresa el reclamo, el usuario en primera instancia llega hacia el gestor de módulo de atención al cliente a presentar su reclamo, donde el gestor le informa que, al registrarse ese consumo, le correspondería, y que probablemente no se realizará rebaja; no obstante, persiste en presentar su reclamo. Lo paradójico es que cuando se realiza la inspección interna y externa, se aprecia que la SERVIS TRIVECA no cumplió bien su trabajo en tomar bien la lectura, por ende, los resultados aun siendo consumo medido se tiene que realizar una rebaja porque no se ha cumplido bien el proceso de una buena toma de lectura. En este caso, aprecia como el flujo de comunicación (gestión) no está cumpliendo eficientemente su trabajo.

Cada reclamo generado por consumo medido por falta de una buena toma de lectura implica que el usuario tiene que perder horas haciendo

largas colas en la entidad y el resultado sin duda genera una mala imagen que se propaga poco a poco. Asimismo, se aprecia mediante las fichas cómo los usuarios muestran su desagrado por tener el mismo error en el siguiente mes después de haber pasado por un proceso que demora un promedio de 15 días hábiles para una respuesta de la resolución, de la cual, puede ser fundado o infundado. Este problema se aprecia consecutivamente y como en la resolución sólo se expresa que debe ser rebajado sólo ese mes, no se puede aplicar el acta y el usuario se ve obligado a generar otro reclamo, y a veces se puede repetir hasta tres o cuatro meses, haciendo largas colas esperando la solución de su reclamo.

El siguiente tipo de reclamo es por consumo promedio del cual se genera un promedio según sus últimas 6 lecturas y en base a ese promedio se divide y se genera una lectura, pero algunos reclamos generados por esta tipología, ocasionan ciertos problemas, pues existen predios donde están deshabitados y le siguen facturando un promedio, cuando, por obvias razones, no consumen la cantidad que le están facturando.

Otro caso es cuando al usuario le han estado facturando un consumo medido normal y luego en un mes le facturan un consumo medido muy elevado, por ende, le retiran el medidor para inspeccionarlo y luego le facturan un promedio elevado, pues el área de medición factura según las 6 últimas lecturas y no toma en cuenta aquel mes que ha sido reclamado, llegando a generar la existencia de reclamos de usuarios que vuelven a presentar otro reclamo.

En el caso de los consumos promedios, hay usuarios que indican que si cuentan con medidor; sin embargo, no le toman lectura y sólo le facturan un promedio. Estos mismos solicitan que le facturen según sus lecturas. Pese a ello, expresan que, en los siguientes meses, le vuelven a facturar un promedio sin tomar la lectura.

Así, también, el problema de este tipo de consumo es que hay usuarios que indican, que les retiran el medidor luego de la inspección, porque para la SERVIS TRIVECA supuestamente está malogrado, al no

registrar lectura. Sin embargo, los usuarios indican que, si su medidor no registra la lectura cómo antes, es por motivos de viaje y el predio ha estado deshabitado, por ello sus consumos no son los mismos, ya que, si antes les facturaban 25m³ aproximadamente, cuando el predio estaba habitado, luego sólo le facturan 2 o 3m³, en la cual no significa que su medidor está malogrado. Lo que genera el problema es que una vez que le retiran el medidor, la empresa tiene 6 meses para volver a instalarlo, y en muchos casos puede tardar más de un año. Entonces, se genera una lectura de acuerdo con el promedio, no real. Existen usuarios que han reclamado porque tienen más de un año y no le instalan el medidor. Hay que tener presente que, en algunos casos, como el mes de marzo de 2017, se produjo la carencia de agua por las lluvias generadas en el norte del Perú y ni aun así ese promedio no bajó, por el contrario, se mantuvo en varios sectores, del cual la cantidad de reclamos se elevó.

En lo que respecta al consumo asignado, ocurre con aquellos usuarios que recién solicitan la inscripción de su predio y a la hora de registrarse, en algunos casos, los del área de proyecto, les indican que su medidor será instalado en un plazo no mayor a 15 días; pese a ello, la realidad de la empresa es que hay carencia de medidores. Entonces, se aplica el consumo asignado según el lugar, en asentamientos humanos el consumo asignado es de 20m³ y en zonas urbanizadas es de 25m³, consume o no consume el agua, ya que está en la normativa está generada por SUNASS. Este tipo de reclamo es muy frecuente porque los usuarios que son nuevos hacen su reclamo basados en que no consumen esa cantidad de agua y la excusa es que a ellos nadie les ha informado que demorarían en instalar su medidor.

Asimismo, los usuarios al no contar con medidor y tienen el predio deshabitado, se ven en la obligación de presentar reclamos mensualmente pues la empresa no puede hacer una negociación donde le indiquen al usuario que si le han rebajado ese mes permanecerá así los siguientes meses. La empresa tiene que verificar que el predio si está deshabitado. La incomodidad del usuario es que ellos no pueden comprarse su medidor y colocárselo por que no están registrados por la empresa, pero tampoco la

empresa los abastece con un medidor nuevo, en vista que la única respuesta es que no hay medidores y que tienen que esperar hasta nuevo aviso.

El usuario manifiesta también que en ningún momento fue informado cuando se inscribió que esa sería su tarifa. En algunos casos, hay usuarios que aceptan la tarifa antes de presentar el reclamo, pero en la mayoría no. Realizan su reclamo y si les hacen una rebaja en ese mes, en este caso marzo 2017, en el siguiente mes otra vez presentan reclamos por el mismo concepto. Esto genera que haya una información entre lo que dice el área de medición hacia los gestores, ya que la data emitida por esa área es que se le explique al usuario que no se podrá generar rebaja porque es un consumo asignado y por normativa no se puede rebajar algo que ya está establecido. Sin embargo, la realidad es otra cuando llega otra vez el usuario y se le explica y contesta que el mes pasado ya fue rebajado. En este caso el flujo de comunicación interna quedó otra vez en un estado de poca información que es trascendental a la hora de brindar una versión oficial al usuario.

Por otro lado, cuando los gestores tratan de dar una solución y se dirigen al área de medidores, los encargados solo responden que no hay medidores y no saben cuándo estarán llegando. Esto genera un problema ya que la respuesta que los gestores brindan a los usuarios es en base a los que otras áreas transmiten.

Con respecto a los medidores y cada vez que se genera una contrastación del mismo, la empresa pierde económicamente ya que cada revisión es cancelada por la empresa EPS GRAU. En la cual, si contamos de la misma manera la pérdida que tiene por cada reclamo generado, pues hay una inspección interna y externa, la empresa paga un aproximado de 35 soles individualmente. Se puede apreciar que hay reclamos que son de poca cantidad, pero al no tomar lectura, estos son rebajados, y en este caso la empresa pierde.

En relación a los medidores, se aprecia que la falta de comunicación entre los gestores y los encargados de otras áreas hace que la respuesta a

un usuario sea a veces no consecuente con la realidad, porque si bien en cierto la empresa tiene 15 días para instalar un medidor, y el mismo encargado de los medidores afirma esta situación, el gestor en base a esa respuesta la direcciona al usuario. Pasando ya los 15 días, el usuario regresa con el malestar que no le han instalado nada, en la cual el gestor tiene que salir del módulo para preguntar al área que corresponde y recibir la noticia que aún no hay medidores. Esa respuesta hacia el usuario genera un malestar, el mismo que ocasiona que la empresa queda otra vez con una imagen que no la favorece nada.

En cada reclamo se puede apreciar que el área de medición no está cumpliendo con el deber de corregir los errores, de los cuales, una vez presentado el reclamo, no se puede repetir, para que el siguiente mes otra vez el usuario tenga que estar presentando su reclamo por negligencia o por no brindar una resolución que ayude a que no se vuelva repetir el problema.

En la ficha se observa que la mayoría de usuarios, mes tras mes, tienen el mismo problema y no hay forma de hacer una negociación interna que pueda evitar generar reclamos donde la empresa pierde dinero y cuando son reclamos fundados pierden aún más.

Cada reclamo que se vuelve reiterativo genera que se aprecie un flujo de comunicación débil y que ya tienen muchos años en los cuales esa parte interna debió ser mejorada; a pesar de ello, se aprecia cómo cada área está basada en un sistema donde la comunicación entre todos es baja.

Por otro lado, en algunos reclamos hay usuarios que manifiestan que no le ha llegado ninguna notificación a su predio. Y que los recibos que se encuentran en reclamo, siguen bloqueados. Esto genera que el usuario se olvide de los reclamos y cuando se liberan ya no tiene plazo para presentar recurso de reconsideración, quedando infundado el reclamo. Este tipo de problemas siempre pasa, incluso hay predios que están deshabitados y le facturan mensualmente una tarifa alta, en la cual la empresa tiene la obligación de cortar el servicio a los dos meses de no

haber cancelado. No obstante, hay predios donde siguen facturando los recibos y no les cortan el agua. Esto genera meses de deuda y cuando el usuario se presenta después de meses, le indican que el módulo que sus reclamos son meses extemporáneos o que sólo puede hacer reclamo por los tres últimos meses. El área de cortes responsable de cortar el servicio es la encargada que se siga facturando sin tener consumo.

Es preciso señalar que estos resultados han medido, concretamente, el análisis del cada reclamo presentado por consumo medido, consumo promedio y consumo asignado.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Los reclamos por consumo medido, es decir, según la lectura registrada en el predio, en su mayoría son por error en la lectura de los medidores. Esto incluso ha llevado al retiro de los aparatos por aparente registro por debajo de lo que la empresa considera normal. Sin embargo, el problema se agrava porque el reemplazo puede llevar meses, donde se le asigna un consumo promedio, que el usuario califica de inapropiado, originando una seguidilla de reclamos reiterativos.

SEGUNDA

El consumo promedio, que es generado en base a las 6 últimas lecturas, mayoritariamente se calcula teniendo en cuenta meses en reclamo que son altos. En este sentido, el área de medición se encarga de emitir la siguiente facturación tomando los últimos registros. Se incluye también aquí la carencia de medidores que la empresa no abastece y teniendo en cuenta que en marzo de 2017 hubo lluvias y desabastecimiento de agua, y pese a ello, el promedio siguió siendo igual.

TERCERA

El consumo asignado, que se establece según normativa de SUNASS con 20m³ en asentamientos humanos y 25m³ en urbanizaciones, ocasiona que, al ser una tarifa estándar, así el usuario consume o no consume agua, le facturan la misma cantidad. Aquí, la falta de información por diferentes medios

y canales ocasiona que muchos usuarios carezcan de este tipo de información, presentando reclamos que son rechazados masivamente.

CUARTA

El SERVIS TRIVECA, responsable de las inspecciones internas y externas, así como de la toma de lecturas, genera serios problemas de comunicación e imagen, debido a sus recurrentes errores y gestión. La mayoría de reclamos por falta o error de lecturas se originan por el mal levantamiento de información que realiza su propio personal. Es preciso señalar que SERVIC TRIBECA cobra cada vez que va a corroborar si hay error en la lectura. Es decir, es juez y parte, e incluso, gana por ambas actividades, sin ningún tipo de penalidad o sanción.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

El flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo medido en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017, dio como resultado que debe darse seguimiento mensual a las resoluciones que son fundadas por mala toma de lectura. Asimismo, emitir documentos hacia la SERVIS TRIVECA, adjuntando todos los casos que resultaron fundados, a consecuencia de su mala gestión. Si se reitera el motivo del reclamo en el siguiente mes, debería establecerse una conexión directa y rápida, pues resulta en una mala imagen para la empresa prestadora del servicio.

SEGUNDO

El flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo promedio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017, dio como resultado que el área de medición debe mejorar su sistema de gestión, donde permita que no se facture un promedio durante meses que estuvieron en reclamo y fueron refacturados por ser finalmente fundados. Asimismo, establecer parámetros de atención óptima y facturación acorde a la realidad, en casos de emergencia, tal como sucedió en todo el verano del 2017, donde miles de predios que no contaron con el servicio, les llegó recibos para cancelar sus deudas.

TERCERO

El flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo asignado en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS GRAU, región Piura, marzo 2017, dio como resultado que debe establecerse fuentes de información mediante redes de gestión informativa o comunicados, donde se pueda brindar la información adecuada de qué es un consumo asignado, donde los usuarios puedan comprender este tipo de tarifa y no lleguen a realizar reclamos por falta de conocimiento y hacer una larga cola para que puedan ser orientados. Así mismo, a los que son usuarios nuevos, brindarles folletos informativos donde se aprecie cada tipo de tarifa. Y todos aquellos que son predios deshabitados deberían de tener la facilidad de hacer inspección con los mismos trabajadores de la empresa, antes de realizar reclamos para inspeccionar y ocasionar pérdidas económicas a la organización.

CUARTA

Evaluar el motivo de tantos reclamos que son generados por, sobre todo, la falta de toma de lectura por la SERVIS TRIVECA. Así mismo, tener en cuenta que la SERVIS gana por cada reclamo presentando, entonces por ser una empresa privada les conviene tener más reclamos. Se sugiere dar asesoría a quienes trabajan como SERVIS para mejorar el servicio y la calidad de quienes van a los predios, porque muchas de las personas no están de acuerdo con los que van a tomar lectura o van a inspeccionar.

QUINTA

Fomentar reuniones con todas las áreas que están en el área comercial de la EPS Grau y ver cuáles son las fallas desde el inicio del reclamo hasta que se llegan a la negociación para que puedan dar algunas alternativas que generen menos procesos engorrosos y mejoren la calidad del servicio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- AGUIAR GUERRERO, C. F. (Julio de 2009). *www.javeriana.edu.co*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis188.pdf>
- AMADO SUAREZ, ADRIANA; CASTRO ZUÑEDA, CARLOS. (1999). El modelo de la comunicación integrada. En A. AMADO SUAREZ, & C. CASTRO ZUÑEDA, *El modelo de la comunicación integrada*. (pág. 26). BUENOS AIRES: TEMA GRUPOS.
- ANGULO JUAREZ, C. Y. (2016). *Propuesta de un plan de comunicación interna para reducir la comunicación informal en el área administrativa de UAPAO - Campus Trujillo*. Trujillo.
- ARANDA, R. (Enero de 2005). <http://www.archivochile.com>. Obtenido de http://www.archivochile.com/tesis/08_tcam/08tcam0003.pdf
- ARCE HERRERA, C., & CHUMBE VÁSQUEZ, N. (2009). <http://repositorio.upla.edu.pe/>. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/>: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2002/INF_170.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AYALA RAMÍREZ, C. (2010). Obtenido de <http://www.uca.edu.sv/revistarealidad/archivo/4d556d9dcbfc8diez.pdf>
- BERCERUELO. (2011). Comunicación en la empresa: claves y desafíos. En B. BERCERUELO, *Comunicación en la empresa: claves y desafíos* (pág. 24). MADRID: Wolters kluners.
- BERCERUELO, B. (2011). Comunicación interna en la empresa: Claves y desafíos. . En B. BERCERUELO, *Comunicación interna en la empresa: Claves y desafíos*. (pág. 24). MADRID: Wolters Kluners.
- Berelson, B. (1984). <http://catarina.udlap.mx>. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/correa_g_a/capitulo3.pdf.
- BUSTAMANTE OSPINA, E. (2013). *La comunicación interna y la promoción de la salud. Estudio de Caso en Madrid Salud*. . Barcelona.
- CAPRIOTTI PERI, P. (2009). Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa. En P. CAPRIOTTI PERI, *Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa* (pág. 27). SANTIAGO DE CHILE: ANDROS IMPRESORES.

- CAPRIOTTI, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- CAZAU, P. (Marzo de 2006). <http://alcazaba.unex.es>. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Comunicólogos. (2013-2016). *Comunicólogos*. Obtenido de <https://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/monitoreo-de-medios/>
- COSTA, J. (2009). Imagen Corporativa en el siglo XXI. En J. COSTA, *Imagen Corporativa en el siglo XXI* (pág. 34). Barcelona: La Crujía Ediciones.
- COSTA, J. (2011). *EL DIRCOM EN LA ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO*.
- ESPINOZA CELIZ, M. S. (2015). *EL AGUA COMO SERVICIO PUBLICO Y LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LABORALES: POR LA FENTAP ENTRE LOS AÑOS 2015 Y 2014*. LIMA.
- FERNÁNDEZ, J. L. (1999). <https://hipermediaciones.com/>. Obtenido de <https://hipermediaciones.com/2013/05/01/entrevista-a-j-l-fernandez-los-lenguajes-de-la-radio/>
- FLORES CÓRDOVA, M. C. (Diciembre de 2006). <https://pirhua.udep.edu.pe/>. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1721/INF_178.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- GARCÍA, Y. (2015). <http://historyperiodismoperu.blogspot.pe>. Obtenido de <http://historyperiodismoperu.blogspot.pe/2011/06/la-radio-en-el-peru.html>
- GEERTS, A. G., & VAN OEYEN, V. (2001). La radio popular frente al nuevo siglo: estudio de vigencia e incidencia. Ecuador : Asociación Latinoamericana de Educación Radiofónica, ALER.
- GINOCCHIO LÁINEZ, M. I. (4 de 2010). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/156>. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/156/Ginocchio_lm.pdf?sequence=1
- GÓNZALES MANTILLA, J. M. (Junio de 2008). <https://repository.javeriana.edu.co>. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis244.pdf>
- González López, F. (2015). La radio y la tecnología. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, p. 205-207 .

- HAMILTON SEGURA, F. (2007). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1286/2/Segura_fh.pdf
- Hillard. (2000). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0084161/fase01.pdf><http://virtual.urbe.edu>
- Horkheimer, Max.* (1933). Obtenido de <https://mismajomiediosdecomunicacion.wordpress.com/2013/05/25/teoria-critica-e-industria-cultural/>
- <http://recursos.cnice.mec.es>. (s.f.). Obtenido de <http://recursos.cnice.mec.es/media/radio/bloque5/pag7.html>
- Jung, C. G. (Setiembre de 2013). <http://filosofia.nueva-acropolis.es/>. Obtenido de <http://filosofia.nueva-acropolis.es/2013/el-efecto-mozart/>
- KAPLÚN, M. (1999). Producción de programas de radio. El guión - La realización. Quito-Ecuador : Editorial Quipus . Obtenido de <http://sitio.amarcuguay.org/wp-content/uploads/2012/07/LFLACSO-A-Kaplun-PUBCOM.pdf>
- KAPLÚN, M. (2002). Una pedagogía de la comunicación . Buenos Aires: Editorial Caminos, La Habana. Obtenido de http://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/kaplun-el_comunicador_popular_0.pdf
- Koelsch. (2009). Koelsch. En W. ZAPATA, & S. VILLADA. Buenos Aires .
- LE BON, G. (1895). Psicología de las masas. En G. LE BON, *Psicología de las masas* (pág. 96). París: Primera Edición Francesa.
- Lundberg, & Hulten. (1993). <http://catarina.udlap.mx>. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/menendez_g_pi/capitulo3.pdf
- Magleb, C. (1994). Obtenido de Conjunto de acciones con que un ser vivo responde a una situación
- MARIN RAMIREZ, D. C. (2015). *LA COMUNICACIÓN INTERNA EN PROCESO DE CAMBIO POR FUSIÓN EN EMPRESAS COLOMBIANAS*. MALAGA.
- MAYORGA CAMPOS, H. H. (2014). *Plan interno de comunicación corporativa para el Banco Promerica en la Universidad Rafael Landívar. – Guatemala de la Asunción*. Guatemala.
- MOLERO HERMOSILLA, A. J. (2009). *ACOSO MORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA (EL CASO DE BOSSING, O ACOSO A*

CARGO DEL JEFE O DE SUS REPRESENTANTES O DIRECTIVOS).
MADRID.

- OCHOA LÓPEZ, V. (2013). <http://bibliotecas.unam.mx/>. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0707265/0707265.pdf>
- PACHECO AUQUIS, M. A. (2015). <http://tesis.pucp.edu.pe>. Obtenido de file:///C:/Users/NOELIA/Downloads/PACHECO_AUQUIS_MANUEL_INF LUENCIA.pdf
- PAIZ MORALES, W. G. (16 de Julio de 2008). <http://www.ujmd.edu.sv/>. Obtenido de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TE SIS/03/COM/ADPE0000355.pdf>
- SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la investigación. Iztapalapa. Mexico D. F: McGraw· Hill,.
- SÁNCHEZ LARIOS, L. d. (s.f.). <http://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/625/1/TL_Sanchez_Larios%2c_Lu ciadelRosario.pdf
- SÁNCHEZ LARIOZ, L. d. (Abril de 2013). <http://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/625/1/TL_Sanchez_Larios%2c_Lu ciadelRosario.pdf
- SANCHEZ SANCHEZ, SILVANA; TORRES SAGASTEGUI, VANESSA. (2014). *Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad distrital de Chocope de la universidad Privada Atenor Orrego*. TRUJILLO.
- TUESTA CALDERON, N. D. (2013). *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo - Zaña 2010, Chicalyo - Perú*. Chiclayo.
- UBILLA BORNAND, C. (2011). *LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN D&S TRAS LA LLEGADA DE WALMART*. SANTIAGO DE CHILE.
- Universidad de Ciencias Aplicadas. (2013). *Cultura Corporativa y Comunicación Interna*. Lima, Perú: UPC - Escuela de Postgrado.
- VELARDE CASTILLO, J. S. (1016). *LA COMUNICACIÓN COMO PROCESO SOCIOCULTURAL EN LAS REDES EDUCATIVAS RURALES EN EL PERÚ: UN ESTUDIO DE CASO*. LIMA.

Weber, M. (1996). Obtenido de
http://www.academia.edu/9111448/MAX_WEBER_Y_LA_IDEA_DE_LID
ERAZGO

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	CATEGORIAS	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017?	Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017.	Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento – EPS Grau, región Piura.				
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	VARIABLE DEPENDIENTE				
¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo medido en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017?	Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo medido en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017.	Flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos, marzo de 2017.	Reclamos por Consumo Medido	<ul style="list-style-type: none"> Gestión interna Plazo de respuesta Nivel de conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Ficha de registro de datos
¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo promedio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017?	Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo promedio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017		Reclamos por Consumo Promedio	<ul style="list-style-type: none"> Gestión interna Plazo de respuesta Nivel de conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Ficha de registro de datos
¿De qué modo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo asignado en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017?	Describir y analizar cómo es el flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos por consumo asignado en la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento S.A – EPS Grau, región Piura, marzo de 2017		Reclamos por Consumo Asignado	<ul style="list-style-type: none"> Gestión interna Plazo de respuesta Nivel de conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Ficha de registro de datos