



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

**IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE
ELECTRÓNICO, EN EL PROCEDIMIENTO DE
RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO**

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

Autor:

Bach. Gonzáles Quesquén, Edgard Luis
<https://orcid.org/0000-0002-6153-6592>

Asesor:

Mg. Aldave Herrera Rafael Fernando
<https://orcid.org/0000-0001-5026-3739>

Línea de Investigación:

Ciencias Jurídicas

Pimentel – Perú

2021

Aprobación del Jurado:

**DR. ROBINSON BARRIO DE MENDOZA VASQUEZ
PRESIDENTE**

Dr. JORGE LUIS IDROGO PÉREZ

MG. WILMER CESAR ENRIQUE CUEVA RUESTA

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres Luis Eusebio y Kliana, por su irrenunciable respaldo y orientación en este camino de superación que me permite obtener este nuevo título profesional.

A mis angelitos “Eusebio, Maximina, Klitho y Manuel”, que, desde el cielo, guían e iluminan mi camino para alcanzar mis objetivos y metas.

A mis amigos Agustín y Nancy, por su amistad y cariño sincero en todo momento.

Edgard Luis

Agradecimiento

Mi insaciable gratitud, al Altísimo Hacedor por bendecirme e iluminarme para hacer realidad la culminación de mi segunda carrera profesional.

Reconocimiento especial a mi asesor Dr. Rafael Fernando Aldave Herrera, por el valioso apoyo, buena disposición para atender mis inquietudes en el desarrollo de mi investigación y lograr la culminación de este objetivo.

A la Facultad de Derecho, de la Universidad “Señor de Sipán” cómo la institución donde posibilité mi objetivo de superación profesional, así mismo a todos los maestros que con sus amplios experiencia formativa facilitaron y posibilitaron un mejor conocimiento También a todos nuestros compañeros de aula que compartieron este camino.

Edgard Luis

Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo dar a conocer para su futura implementación, un novedoso criterio tecnológico, para el procesamiento de los expedientes electrónicos y la debida tramitación de los reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque. De esta manera poder optimizar el servicio del tratamiento documentario, obteniendo rapidez, eficacia y respetando el debido proceso de los usuarios del servicio de alcantarillado y agua potable

Palabras claves: Implementación del expediente electrónico, procedimiento de reclamos, EPSEL S.A. Chiclayo.

Abstract

The main objective of this research is to present, for future implementation, a new technological criterion, for the processing of electronic files and the proper processing of claims in the Lambayeque Sanitation Services Provider.

In this way to be able to optimize the service of the documentary treatment, obtaining speed, efficiency and respecting the due process of the users of the sewage and drinking water service

Keywords: *Implementation of the electronic file, claims procedure, EPSEL S.A. Chiclayo*

ÍNDICE

I. INTRODUCCION.....	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.1.1 A Nivel Internacional	11
1.1.2 A Nivel Latino Americano	13
1.1.3 A nivel Nacional.....	18
1.1.4 A Nivel Regional.....	20
1.1.5 A Nivel local.....	21
1.2 Antecedentes De Estudio	22
1.2.1 A Nivel Internacional	22
1.2.2 A nivel Latinoamericano	22
1.2.3 A nivel nacional	23
1.2.4 A nivel regional.....	24
1.3. Abordaje Teórico	25
1.3.1. Implementación del expediente electrónico	25
1.3.2. Sistema de expediente electrónico.....	26
1.3.3. Características del expediente electrónico.....	27
1.3.3.1. Rapidez.....	27
1.3.3.2. El soporte electrónico.....	27

1.3.3.3.	Validez legal.....	27
1.3.3.4.	Transparencia.....	28
1.3.3.5.	Del papel a la digital.....	28
1.3.3.6.	Rápida localización y fácil almacenamiento.....	29
1.3.3.7.	Copias Fieles.....	29
1.3.3.8.	Base legal.....	30
1.3.4.	Procedimiento Administrativo de Reclamos.....	31
1.3.5.	Procedimiento de Reclamos en EPSEL S.A.....	33
1.3.6.	Tipos de Reclamos.....	33
1.3.7.	Presentación y Atención de reclamos.....	34
1.3.8.	Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo.....	36
1.3.9.	Notificaciones de los resultados del reclamo.....	36
1.3.10.	Impugnaciones y queja.....	38
1.3.11.	Fin de la Vía Administrativa.....	39
1.3.12.	Teorías del expediente electrónico.....	39
1.3.13.	Principios del expediente electrónico.....	40
1.4.	Formulación Del Problema.....	42
1.5.	Justificación e importancia Del Estudio.....	42
1.6.	Hipótesis.....	43
1.7.	Objetivos.....	44
II.	MATERIAL Y MÉTODO.....	45
2.1.	Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	45

2.1.1. Tipo: Descriptivo.....	45
2.1.2. Diseño: Cualitativo	45
2.2. Escenario De Estudio	45
2.3. Caracterización de sujetos	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Procedimiento De Análisis De Datos	47
2.6. Criterios Éticos	47
2.7. Criterios De Rigor Científico	48
III. RESULTADOS	49
3.1. Análisis de los resultados	49
3.2. Discusión de los resultados	55
3.3. Aporte práctico	56
IV. CONCLUSIONES.....	69
V. RECOMENDACIONES.....	71
VI. REFERENCIAS	72
ANEXOS	76

I. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que en los últimos años las entidades estatales vienen realizando gestiones burocráticas en la gestión de documentos de sus administrados se ha tenido a bien dirigir y diseñar el presente proyecto de investigación, como una nueva aplicación de la modernización mediante el Expediente Electrónico como una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo.

La presente investigación teniendo en cuenta con la formalidad en su presentación del contenido he tenido a bien organizarlo de la siguiente manera.

En el Capítulo I la utilización de una nueva herramienta que debe ser aplicada en todas las Administraciones Públicas con la única finalidad en que ingresen de manera óptima a la modernización mediante los procedimientos exclusivamente electrónicos, para obtener agilidad y economizar tiempo, obtener transparencia, así como una menor carga burocrática,

El Capítulo II se refiere al método aplicado en la investigación, señalando el tipo y diseño de investigación, las variables y su forma de operar; las cuales que en un futuro podrán sentar las bases correspondientes y metodológicas que permitirán abandonar o dejar de lado los obsoletos legajos documentarios de papel otorgando el paso los tiempos de modernización que permitan alcanzar una nueva forma de diligencia tecnológica/electrónica, transfiriendo telemáticamente la información y almacenando en modernas bases de datos digitales que reemplazan a los

veteranos archivos judiciales con sus principales características de los expediente electrónicos implantando la descentralización, rapidez, validez legal, interoperabilidad e intercambio de expedientes, transparencia y el tan anhelado uso del papel digital. Como Capítulo III tiene a las consecuencias de la investigación presentados según los objetivos formulados. Se finaliza con las referencias de las fuentes bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

1.1 Realidad Problemática

1.1.1 A Nivel Internacional

En España, al expedirse la Ley de Procedimiento Administrativo Habitual, se incorpora una nueva regla de la Administración Electrónica y la necesidad de relacionarse por sistemas electrónicos con las Administraciones Públicas, accediendo definitivamente a la tramitación electrónica, entre los cuales entendemos el expediente electrónico.

Bajo esta premisa, el gobierno español expide la Ley Orgánica 16/1994, de 8 de noviembre, la misma que modifica a la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, introduciendo novedosamente, en su ordenamiento jurídico, el visionario suceso, el cual implementa a los medios electrónicos e informáticos con funciones técnicas buscando obtener la evolución de actividades y los ejercicios de las funciones de los juzgados y tribunales.

Seguidamente el Congreso de los Diputados suscribió en el año 2002 una propuesta que atendiendo lo establecido en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, justificaba una moderna necesidad de implantar una justicia con avances tecnológicamente actualizada y

futurista, partiendo principalmente del derecho “a la comunicación con la Administración de Justicia mediante la utilización del correo electrónico, videoconferencia así como la utilización de otros medios telemáticos adecuándose a lo dispuesto en las leyes procesales”.

Por Ley 15/2003, de 26 de mayo, regula al régimen de retribución de las carreras judicial y fiscal, la proclamación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, viene generando una moderna instrumentación técnica/tecnológica llamada Plan de Transparencia Judicial, la misma que tuvo su aprobación por Acuerdo de Consejo de Ministros de fecha 21 de octubre de 2005, en el cual se identifican como instrumentos imprescindibles con la finalidad de obtener transparencia con su pleno manejo de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.

Como siguiente paso de manera progresiva se fueron publicando actualizadas reformas legislativas que tenían como objetivo desarrollar ya los aspectos precisos de la utilización de las tecnologías de la información en el sistema procesal. También podemos describir que La ley 42/2015 de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en su Disposición etapa duodécima ha establecido que la fecha límite para su puesta en vigor es el 1 de enero de 2016 y viene a ser con relación a los procedimientos que se iniciaban desde esta fecha. Estos procesos se iniciarían con el uso de las tecnologías de la información.

Con esta práctica se sientan las bases legales en España para la utilización de esta herramienta en todas las Administraciones Públicas con la finalidad

que realicen sus actuaciones mediante un procedimiento exclusivamente electrónico, para que sean más ágiles, transparentes y con menor carga burocrática, dándoles un plazo prudencial para la implementación obligatoria en toda la administración pública de ese país, es decir a partir del siguiente año de su expedición.

Es de indicar que, en la Administración de Justicia Española, mediante Ley 18/2011, de fecha 5 de julio, ya se regulaba la utilización de las modernas tecnologías de comunicación e información, suponiéndose su próximo funcionamiento en el marco legislativo, es que implementa las bases primordiales del expediente judicial electrónico y pretendía toda una revolución de lograrse este propósito el que denominaron EJE (expediente Judicial Electrónico)

1.1.2 A Nivel Latino Americano

En Argentina si bien ya existían algunas documentaciones o procesos electrónicos, de manera general en la administración pública se venía realizando desde el 2008, siempre teniendo como base documental de papel conformando los expedientes, estos contenedores de la documentación los mismos que siempre han tenido como finalidad respaldar las actuaciones de gobierno y la base primordial de los trámites, los mismos que eran carpetas y papeles físicos (Gastón, 2017).

Con el correr de los años (entre el 2010 y 2011) y el avance de la informática, en este país se accede a un nuevo modelo con características electrónicas, es decir posibilitar el traslado de todos los documentos físicos a un nuevo y moderno a un formato digital, colocándolos en un gran archivo

electrónico, para posteriormente desde allí realizar la correspondiente tramitación y devolución con una debida observación de los procedimientos a la administración. Es por ello que, de esta manera, se ha propuesto la no utilización del papel como propósito central. Sin embargo, desde un inicio se ha tenido a bien y muy en claro que: El punto de partida y llegada siempre ha estado presente en la gestión documental, es decir, la visualización de un proyecto basado en sistemas y tecnologías, para su transformación hacia un gobierno moderno a la altura que el siglo XXI requiere la implicancia de una modernización con variaciones mucho más profundas.

Es así que posteriormente, se busca su implementación para enmarcarlo en una herramienta novedosa y futurista, concentrado en los avances de la innovación organizacional, para ellos se creó la Subsecretaria de Modernización Administrativa que forma parte del nuevo Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad, admitido en la Ley 33.404, del año 2010, “Ley de la Modernización Administrativa y Pública de la Ciudad de Buenos Aires”, esta ley trascendió con un marco fundamental que orientaba e impulsaba el paso de transformación que ya estaba en marcha. Este plan proponía como principal objetivo general: “De Alcanzar una gestión pública de calidad que posibilite la provisión de bienes y servicios públicos a los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de forma transparente, equitativa y efectiva”.

Actualmente se continúa en la persistente tarea de transformar el Estado Nacional Argentino hacia una administración electrónica de servicios, en

donde la desaplicación es el objetivo principal, implementando el uso de una plataforma única de gestión documental que permitirá la generación de todos los documentos en forma electrónica, la tramitación electrónica, el intercambio de datos nacionales comunes a través del sistema de interoperabilidad.

En Colombia, tal como se ha procedido en otros países de Latinoamérica, los primigenios intentos para lograr la regulación de la mensajería electrónica de datos han sido viables para su aplicación en el área de la administración pública.

Uno de los primeros antecedentes en la legislación colombiana es el decreto 2150 del año 1995, en este decreto se busca la simplificación de los trámites a realizar ante las entidades estatales, el mismo que dispone a su vez que las entidades de la administración pública, habrán de implementar y habilitar moderna sistematización de transmisión electrónica de datos la misma que por medio de ellos, los usuarios puedan enviar o recibir información que sean requeridas en sus acciones ante la administración.

Sin embargo, teniendo en cuenta el análisis que realiza el autor Laguado (2005) en su estudio sobre estos “Actos Administrativos Por Medios Electrónicos”, señala que a pesar de la dación de constantes normas legales que demuestran que el vecino país de Colombia sus principales autoridades políticas han tomado conciencia de que era de suma necesidad la de implantar en sus nuevas acciones administrativas la utilización de medios técnicos dando un gran paso a la modernización a través de los decretos 2150 de 1995, 1122 de 1999 y 266 de 2000 la misma que a la

fecha según el comentarista, sostienen que aún es incipiente el avance de la implementación de la modernizadora tele administración en la Administración pública colombiana, pero así también manifiesta que están dando unos primeros paso para sentar las bases a la modernidad de los trámites administrativos digitales.

Es así que, conscientes de lo anteriormente descrito, varias entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio implementó dentro el expediente electrónico a través de la plataforma SWORD, lo que le ha permitido a la Entidad, adelantar más de 1.600 procesos administrativos en materia de propiedad industrial, resolviendo de manera más ágil estos litigios y reduciendo considerablemente el uso del papel.

No obstante, en el Poder Judicial Colombiano aún no se implementa totalmente el Expediente Electrónico Judicial, a pesar de La ley 1437 de 2011, (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) que dispuso que “La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura acogerá las medidas necesarias principales las mismas que en el plazo no mayor de cinco (5) años, se implemente utilizando todas las situaciones técnicas necesarias el expediente judicial electrónico” (Torres, 2019, p. 3).

En Chile, como ha ocurrido en otros países, a consecuencia de los avances tecnológicos y en el Procedimiento de Reforma e Innovación del Estado con el único objetivo de dejar en el pasado una administración pública rígida, pues la burocracia se dejaba de lado enrumbando hacia una administración más flexible, desarrollándola con el énfasis de optimizar el servicio a los ciudadanos, pretendiendo crear un servicio eficaz,

participativo y de transparencia a través de la debida utilización de medios electrónicos, se plantea mediante La Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880) que en su artículo 5°, indica al procedimiento administrativo y las actuaciones administrativas los que se originarán y se expresarán por escrito o por medios electrónicos, teniendo en cuenta como excepción que su medio exija o acceda alguna representación más apropiada de expresión y constancia, con ello se estaría proveyendo el lugar a la posibilidad de existencia de un Procedimiento Administrativo Electrónico (Lara, 2019).

De otra parte, el artículo 18 de la LBPA incluye en su contemplación una presencia del expediente electrónico indicando que: “todo procedimiento administrativo deberá consignarse en un expediente, escrito o electrónico, en el cual se registrarán la documentación presentada por los interesados, por terceros y por distintos organismos públicos, con expresión de fecha y hora de su admisión, respetando su orden de incorporación”, dándole así su base legal.

No obstante, y que pese a su reconocimiento en las fortalezas asociadas al Procedimiento Administrativo Electrónico y de la que sustenta la existencia de un marco jurídico institucional, ésta resultaría satisfactoria, en su práctica, pero su implementación ha sido precaria o mínima.

Con relación al expediente electrónico judicial en este país, bajo la denominación de Justicia Digital, ha tenido su punto de inicio en el año 2000 en que las autoridades de la Corte Suprema chilena, expidieron las normas procesales adecuándolas a las necesidades en forma progresiva, sin embargo, aún no se ha implementado en su totalidad, limitándose a la

revisión de notificaciones electrónicas y trayectoria virtual del expediente en proceso.

1.1.3 A nivel Nacional

En el Perú, al igual que en otros países desde el año 2002 se ha señalado al Estado peruano en un proceso de innovación en las que se encuentran contempladas sus distintas instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos administrativos, teniendo la única y primordial finalidad de mejorar a la gestión pública y cimentar un nuevo Estado con una democracia descentralizada y al servicio de la comunidad o población en general, es a raíz de tal política se procedió a la implantación del gobierno electrónico incorporando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) ; así mismo también mediante la Ley N° 27806 se establece el acceso a la información pública para transparentar las actuaciones públicas mediante la cual los ciudadanos o administrados acceden a la información administrativa general y a los expedientes para dar conocimiento del estado actual en que se encuentran.

Es en este sentido que para darle toda condición legal y esta pueda conceder validez al procedimiento administrativo gestionado electrónicamente, se dictaron los Decretos Legislativos N° 1272 y N° 1452 las mismas que reestructuran la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, instaurando el nuevo marco jurídico para la utilización de procedimientos administrativos electrónicos.

De esta manera, en el artículo 29-A de la Ley del Procedimiento Administrativo General ha establecido que el procedimiento administrativo

electrónico de forma obligatoria debe respetar absolutamente y de manera general los derechos, principios y garantías del debido procedimiento que se encuentran previstas en la “LPAG”, sin que tenga alguna consecuencia de afectación del derecho de defensa, ni tampoco a la igualdad de las partes.

Sin embargo, a pesar de la norma que avala legalmente a la tramitación electrónica, en nuestra administración pública se viene implementando progresivamente, habiéndose iniciado por formularios electrónicos, la Notificación Electrónica, casilla electrónica, y expediente digitalizado como es el caso de la SUNAT, INDECOPI y OSINERMIN.

En el Poder Judicial Peruano, bajo el lema: “justicia oportuna y al alcance de todos”, el expediente electrónico ha tenido un notorio avance, que tuvo su punto inicial de partida en el año 2015 con el Centro Piloto de Junín, y que a través del tiempo se ha ido implementando en diferentes distritos judiciales, especialidades comercial, tributario, mercado y laboral, con el valioso aporte inicial del Banco Mundial. Por tanto, teniendo en cuenta que en el mundo las diversas administraciones públicas (Estatales) se vienen preocupando por acceder a la modernidad en los diversos procedimientos administrativos que permita hacer más eficiente sus procesos de la mano con la tecnología de la Información (TICs), corresponde al Perú acceder progresivamente a la implementación del expediente electrónico de la administración pública.

Por consiguientemente, EPSEL S.A., teniendo en cuenta que es una empresa de servicio público, debe implementar el Expediente Electrónico en el Procedimiento de Reclamos, dispuesto en el Reglamento General de

Reclamos Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD (02 de enero del 2008) y sus modificatorias Resolución No. 088-2007-SUNASS-CD y Resolución No. 064-2009 SUNASS-CD a fin de marchar acorde con los avances de la ingeniería de la administración y el mejoramiento de la calidad de sus servicios, agilizar los procedimientos administrativos, disminuir costos, evitando el pago de horas de trabajo y el empleo de materiales de impresión (tinta, papel, impresora), que le permitirá incrementar su caudal y consiguientemente su capacidad operativa.

1.1.4 A Nivel Regional

En el contexto de la Región Lambayeque, investigando sobre lo relacionado al expediente electrónico su implementación, solo encontramos que en Gobierno Regional de Lambayeque y reparticiones públicas de su dependencia, utilizan el SIGGEDO, que cual es una sistematización informática la misma que se encarga de controlar las fases o etapas reconocidas de la gestión documentaria como son: la recepción, el registro, clasificación, derivación (trámite), atención y su posterior archivamiento de toda la documentación originada al interior de toda unidad orgánica que conforme el Gobierno Regional Lambayeque, así también de toda documentación que ingresan a la entidad; es decir a nivel de ruta mas no de documentación electrónica.

Por otro lado, si bien el Poder Judicial de Perú, de manera progresiva ha dado el primer paso empezando a utilizar la tecnología informática de gestión, en gran parte del proceso de la justicia, en lo que se refiere a Lambayeque solo se ha avanzado en las notificaciones electrónicas, video

audiencias, firmas biométricas; en un futuro próximo se logrará esta meta del expediente virtual, de implantación progresiva, habiéndose empezado por Lima.

1.1.5 A Nivel local

De acuerdo con los informes mensuales del Departamento de Reclamos de EPSEL S.A. a los cuales hemos accedido, podemos indicar que en esta área se tramita un promedio de mil reclamos mensuales y que, durante 2018, alcanzaron los 12 mil, evidencias que mostraremos en cuadros estadísticos en el proceso de la presente investigación.

Volviendo al tema de la tramitación de expedientes se realizan dentro del proceso de reclamos en EPSEL S.A. y todas las EPS del país mediante la Supervisión de la SUNASS (Superintendencia de Servicios de Saneamiento) es precisamente el Reglamento General de Reclamos, aprobado mediante Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD del 02 de enero del 2006 y sus modificatorias Resolución No. 088-2007-SUNASS-CD y Resolución No. 064-2009 SUNASS-CD, que le otorga el derecho al usuario de los servicios a presentar sus reclamos ante la disconformidad del servicio, mediante solicitudes y /o formularios físicos cuya tramitación y resolución final también es física.

Por lo que frente a los avances tecnológicos, resulta que esta forma, que es totalmente manual, está quedando desfasada ya que además de no garantizar la confidencialidad ni la oportunidad en la resolución del reclamo no contribuye a la economización y celeridad procesal en el procedimiento de Reclamos de EPSEL S.A., por lo que mediante la presente investigación

se propone la implementación del expediente electrónico en el Departamento de Reclamos, que sirva para hacer un procedimiento más rápido en beneficio del administrado.

1.2 Antecedentes De Estudio

De la revisión de las fuentes bibliográficas me ha permitido conocer la existencia de trabajo de investigación, las que guardan relación con que tema que estoy abordando en el presente trabajo.

1.2.1 A Nivel Internacional

Delgado (2014) en su publicación Desafíos del Poder Judicial ante las TIC: una concepción integral del expediente judicial electrónico, concluye que los procesos judiciales han de ser tramitados en su integridad de forma digital, descartando el formato papel o limitándolo a un ámbito secundario. En definitiva, el EJE presume el término de la aplicación de las TIC'S en el sistema de justicia.

El uso del internet en los procedimientos administrativos ha contribuido a la mejora de los mismos, convirtiéndolos en más eficientes y que benefician a los usuarios que hacen uso de esta herramienta a través del sistema informático y además tiene la posibilidad de fiscalizar los procesos que desarrolla.

1.2.2 A nivel Latinoamericano

González (2015) en su tesis Medios electrónicos en el Código Contencioso Administrativo, trabajó con la Ley 1437 de 2011 de Colombia, aplicó la técnica del análisis documental, concluyó que, las instituciones públicas

deben trabajar en la moderna implementación de mecanismos que faciliten y otorguen dinamismo a los procedimientos con una eficaz uso y manejo de medios electrónicos por parte de los administrados y los funcionarios, los mismos que deben contar con las herramientas necesarias para el acceso a la justicia. La preparación a los trabajadores y la moderna incorporación de novedosas herramientas tecnológicas en toda institución pública, ayudaran a mejorar las habilidades en este aspecto para obtener resultados positivos en beneficio de la institución y de sus administrados.

1.2.3 A nivel nacional

Conga y Chihuan (2018) en su tesis Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018 trabajó con una población y muestra de 80 profesionales del derecho del Distrito Judicial de Ayacucho, empleando la técnica básica de la encuesta como un instrumento, concluyó que es de razonable afirmación que la argumentación estadística se establece para certificar la existencia de una dependencia altamente significativa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. Los avances ventajosos de la implementación del expediente electrónico demostraron que influyen de manera positiva en la celeridad procesal, lo que generará beneficios positivos y la confianza en los litigantes.

Rojas (2014) en su investigación sobre La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú,

trabajó con una muestra de 100 personas, aplicó la técnica del análisis documental y la encuesta a través de un cuestionario como instrumento, concluyó que promover una variación cultural a nivel organizacional es una situación imprescindible para la introducción exitosa de las Tecnologías de la Información en el sistema judicial. Pedagógicamente podemos decir que el proceso de capacitación e instrucción a de enfocarse hacia una rigurosa formación de novedosas competencias tecnológicas en todos los órganos de la administración de justicia. Ha de entenderse por competencia a “la aptitud o idoneidad para actuar en un campo específico”. La competitividad para efectuar alguna novedosa actividad supone siempre, dominio de algunos conocimientos, algunas reglas para actuar y alguna experiencia. Es un conjunto de complejas prácticas y pericias que posibilitarían el ejercicio en un extenso espectro de circunstancias. Para la implementación de la notificación que forma parte del Expediente electrónico, se logrará establecer un sistema que además de dar celeridad a los procesos, contribuirá a la implementación final del expediente electrónico.

1.2.4 A nivel regional

Guerrero y Trujillo (2014) en su tesis Propuesta de mejora en la gestión de quejas y reclamos para la empresa Cine Planet - Chiclayo, trabajó con una población constituida por 60 trabajadores de la empresa Cine Planet y una muestra de 12 para el estudio asimismo se trabajó con 385 clientes que habían realizado quejas a la empresa, aplicó la técnica de la conocida encuesta mediante un cuestionario y la entrevista por medio de un guion

de entrevista como instrumento, concluyó que la compañía Cineplanet - Chiclayo no tiene en la actualidad un marco de informe adecuado que le permita un tratamiento eficaz e inmediato de las quejas y de los reclamos, esto se debe a que no ha instaurado políticas y objetivos concretamente para la tramitación de quejas y reclamos (solamente cuenta con la filosofía del EDSA “Escuchar, Disculparse, Satisfacer y Agradecer”), que le permiten y sirven como pautas para llevar a cabo la gestión de estas. Esto afirma que tienen los niveles más altos de este complejo pues no cuentan con la responsabilidad que se requiere para llevar a cabo un buen ejercicio de las quejas y los reclamos; pero, sobre todo, la búsqueda de otorgar soluciones efectivas y satisfactorias para sus clientes. En la empresa Cineplanet al no actuar de una manera eficaz los reclamos de sus clientes, demuestra el poco compromiso de directivos y la falta de medios electrónicos que permitan su atención inmediata.

1.3. Abordaje Teórico

1.3.1. Implementación del expediente electrónico

De la correspondiente investigación podemos decir que El expediente electrónico en su conformación se constituye como un conjunto de documentación electrónica, los mismos que participan como segmento de una misma tramitación o también denominado asuntos administrativos, teniendo en cuenta cualquier tipo de información que estas contemplen en su contenido y tengan vinculación entre sí para ser archivados.

Los diversos elementos que conforman un sistema podrían tener una gran variedad, como una diversidad de principios o reglas que estructuran a una

materia o teoría. Por ejemplo: Los sistemas políticos o los sistemas económicos.

El Expediente Judicial Electrónico (EJE) se ha constituido en un moderno instrumento que haciendo uso de novedosas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos judiciales, esta permitirá afirmar la verdadera celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos que están a cargo de los órganos jurisdiccionales; ello resulta muy útil para una asegurar una justicia pertinente y al alcance de todos los ciudadanos.

1.3.2. Sistema de expediente electrónico

La conformación del expediente electrónico lo integra toda la documentación necesaria y de obligatoriedad para la gestión que una persona física o jurídica pueda solicitar.

Su estructuración del expediente electrónico la instaura la Norma Técnica de Interoperabilidad de expediente electrónico (NTI) la misma que nos señala que el expediente electrónico debe contener:

- a. Documentos electrónicos
- b. Índice electrónico
- c. Firma electrónica
- d. Un mínimo de metadatos obligatorios
- e. Especificaciones para servicios de remisión y puesta a disposición

1.3.3. Características del expediente electrónico

1.3.3.1. Rapidez.

Teniendo en cuenta que el ingreso de la tecnología, podrán facilitar, el intercambio de los expedientes y su contenido documentario, para que así les permita trabajar en ellos (sean oficinas, organismos u organismos diferentes), aún si puedan ubicarse en zonas distantes; con esta tramitación digital, se lograría un resultado en cuanto a la rapidez y economía y una gestión documentaria más eficiente con la descentralización.

1.3.3.2. El soporte electrónico

Este soporte, logra que los expedientes electrónicos puedan ser aperturados en cualquier ubicación geográfica, no teniendo ningún límite ni restricciones horarias como si tienen en las oficinas (de atención al público, horarios laborales o husos horarios). Así de esta manera, cumple con el favorecimiento a una descentralización y acercando la correspondiente tramitación al usuario.

1.3.3.3. Validez legal.

El expediente electrónico tiene una regulación que se encuentra dentro del marco legal, el cual legitima y a su vez legaliza los procedimientos documentarios electrónicos. Cada actuación que se incorpore en el expediente será firmada electrónicamente, el cual reviste o asegura que tendrá el mismo valor legal y documental que en el procedimiento tradicional con el uso del soporte de papel.

1.3.3.4. Transparencia.

Teniendo en cuenta que todo el proceso de tramitación de un reclamo puede ser seguido de manera progresiva por el interesado, el expediente electrónico, informa el estado procedimental en que se encuentra se encuentra y cuáles serían las etapas a seguir. La información se actualiza en cada acción que se realice una Interoperabilidad e intercambio digital de los trámites de expedientes. Los expedientes 100% electrónicos se podrán intercambiar y ser operador por distintos organismos, entidades o empresas sin tener la necesidad de traslado de papeles, evitando la dilatación del tiempo, por envíos documentarios. De esta manera culmina todo riesgo o la inseguridad del deterioro, así como la pérdida o extravío de documentación al momento de su transferencia

1.3.3.5. Del papel a la digital.

El funcionamiento del expediente electrónico cumple con una gran capacidad documentaria digital, la cual permite circular entre personas, permitiendo su modificación según protocolos de autorización, los mismos que se encuentran previamente estipulados y firmados electrónicamente. De esta manera, posibilita un avance en cuanto a la utilización del papel físico como el tradicional soporte documental, enrumbando al moderno y rápido soporte digital, cabe resaltar que el paso a la modernidad, esta innovación no perderá las garantías de calidad y validez, como tampoco las opciones en la diversidad de tramitación y su disponibilidad.

1.3.3.6. Rápida localización y fácil almacenamiento.

La implementación de este sistema digital permite que el expediente electrónico pueda ser localizado de forma rápida, en las distintas bases de datos indexadas. Su inmaterialidad permitirá que sean ingresadas al almacenamiento digital dejando de lado el uso exclusivo de grandes espacios físicos. Esta modernización tecnológica nos permite que la documentación de los distintos tipos de expedientes sea almacenada en un repositorio único esté debidamente organizado y centralizado, el mismo que permita su acceso a todos los usuarios debidamente autorizados y con una Diversidad Documental.

De esta manera los usuarios y funcionarios podrán realizar la debida incorporación al expediente de distintos tipos de documentación, como formatos de procesamiento de textos, hojas o planillas de cálculo, presentaciones, E-mails, PDFs, fotografías e imágenes, fax's, etc. Todos aquellos documentos ingresados podrán ser fedateados o firmados de manera electrónicamente, cumpliendo con el objetivo de garantizar su validez. El expediente tiene como función, la de ser contenedor único de los distintos elementos de información relevante para el pronunciamiento administrativo.

1.3.3.7. Copias Fieles.

Las documentaciones podrán ser de reproducción e impresas la cantidad de veces como el usuario crea necesario y a su vez podrá obtener copias fieles del original, convirtiéndose en un documento seguro. El expediente electrónico cuenta con más seguridad que el que otorga el tradicional

soporte de papel. Cabe mencionar que no existe la posibilidad del traspapeleo, extravío o eliminación de páginas, sin que deje una alerta del registro de que usuario y cuándo se realizó.

La firma electrónica en los expedientes electrónicos se emplea para: “Quien rubrica o firma una actuación en alguna etapa del expediente, sea quien dice ser (concepto de “no repudio”) Todo aquel procedimiento que sea firmado será cifrado hasta la llegara a su correspondiente destinatario, evitando tener otros accesos del contenido por personas no autorizadas.”

1.3.3.8. Base legal.

- a) Constitución Política del Perú Art. 2 numeral 5 Acceso a la información Pública
- b) Constitución Política del Perú, Art. 2 numeral 20, sobre el derecho a la petición
- c) DS N° 109-2012-PCM APRUEBAN LA ESTRATEGIA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
- d) DS N° 004-2013-PCM APRUEBA LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
- e) RM N° 125-2013-PCM APRUEBAN EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2013-2016
- f) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658
- g) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 27806
- h) Ley del Código de ética de la Función Pública Ley N° 27815

- i) Ley Orgánica del Poder Ejecutivo – Ley 29158
- j) Estrategia para la Implementación del Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- k) Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, que a través de su artículo 29-A.1 incorpora la utilización de medios electrónicos en el proceso administrativo.
- L) RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 256-2018-P-CSJLI/PJ, MEDOIANTE LA CUAL LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA Dispone implementación del Expediente Judicial Electrónico en diversos órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima

1.3.4. Procedimiento Administrativo de Reclamos

Hellriegel (2010) hace una definición de los procedimientos como:

Una secuencia de distintos de pasos, que ha sido de manera previa establecidos, que deben seguirse para el desempeño de tareas y poder lidiar con la problemática a solucionar. Los procedimientos en su contenido incluyen muchas características similares, tanto positivas y negativas, típico de las reglas y con mucha frecuencia proliferan en una organización mecanicista.

Calderon (2013) indica que:

El procedimiento Administrativo una fracción que forma parte del Derecho administrativo sustantivo, más mismas que estudian la reglamentación y principios que rigen en la serie, secuencia o

sucesión de fases o etapas de los actos jurídicos, que constituyen un resultado final y conclusivo, ordenados y sistematizados, que se conforman en un expediente administrativo, los mismos que retornan ante los órganos administrativos competentes, que están a cargo de agentes públicos, con su única finalidad es dar una decisión final o que concluye poniéndole fin al procedimiento (p. 279).

Castillo (2008) señala desde el punto de vista jurídico, una definición como:

El procedimiento legal y reglamentario que debe observar la administración pública, al momento de ejecutar sus diligencias y en la producción de fallos administrativos de utilidad, beneficiosos y oportunos.

De esta manera se concluye que el procedimiento administrativo es conjunto de etapas de actos jurídicos, que conforman un expediente administrativo, cuyo fin es la decisión administrativa (Castillo, 2008, pp. 743 y 732).

Según la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General) en su Capítulo I, artículo 29, define el procedimiento administrativo como el conjunto de actos y diligencias, que son tramitadas en las distintas entidades, convenientes al pronunciamiento de una actuación administrativa que causa efectos jurídicos individuales o individualizables sobre obligaciones, intereses o derechos de los administrados.

1.3.5. Procedimiento de Reclamos en EPSEL S.A.

Los reclamos que los usuarios presentan por inconvenientes en los servicios de agua potable y alcantarillado tienen su base legal en el Reglamento General de Reclamos aprobado con Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD la misma que tiene vigencia desde 02 de enero del 2008 y sus modificatorias determinadas mediante Resolución No. 088-2007-SUNASS-CD y Resolución No. 064-2009 SUNASS-CD; esta norma legal contiene la tipología de los reclamos, requisitos de admisibilidad, plazos de presentación y atención; así como las etapas del procedimiento que obligatoriamente deben cumplir las empresas de saneamiento del país, determinando una tipología de reclamos.

1.3.6. Tipos de Reclamos

La norma establece tres tipos de reclamos los cuales tienen características diferentes que a continuación se detallan:

- a) Reclamos Comerciales, estos están relacionados a la facturación del servicio; su contenido está referido al régimen de la facturación y los niveles del consumo, por tanto, genera dificultades en la tarifa que se le aplica al usuario o consumidor, así como otros conceptos de facturación.
- b) No relativos a la facturación, estos vienen a ser aquellas vinculadas a las dificultades por el debido al acceso al servicio, así como la correspondiente micro medición, cortes indebidos del servicio y por la no entrega del recibo facturado.

c. Reclamos Operacionales, estos reclamos son realizados por el usuario cuando ha detectado inconvenientes, como son filtraciones, fugas, la falta o la disminución del servicio de agua, así como también, en el sistema de alcantarillado.

1.3.7. Presentación y Atención de reclamos

Amparados por el Reglamento General de Reclamos pueden presentar de manera oportuna su solicitud para la debida atención de inconvenientes, sucesivamente, las siguientes personas:

- a) El propietario del predio que se encuentre afectado, debidamente acreditada su situación con copia simple de su título de propiedad.

- b) El titular de la conexión domiciliaria: Es persona natural o jurídica registrada por la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento como el titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento, el cual le permitirá presentar algún reclamo con quien figure en el catastro de la respectiva Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento. La acreditación de esta condición, no se requerirá presentación de legajo alguno, bastando la verificación de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento.

- c) El usuario efectivo del servicio afectado, su debida acreditación será con copia del recibo del servicio objeto de reclamo, la presentación del

contrato suscrito con el titular del servicio, documento de constancia de posesión, u otra documentación que sirva para tal fin.

d) La persona natural o jurídica que solicitó el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, con copia de su solicitud. De manera adicional ante inconvenientes de operatividad, cualquier habitante de la propiedad afectada puede mostrar la solicitud de atención de problemas. El individuo que presente debidamente la solicitud, debe presentar adicionalmente una copia de su Documento Nacional de Identidad, y se le denominará “El Solicitante”.

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento deberá generar la orden de servicio correspondiente. La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento tiene el plazo establecido en la normatividad para dar solución al problema.

Una vez solucionado el problema, la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento y el solicitante deberán firmar un documento de conformidad, de esta manera concluye el procedimiento. Así mismo la documentación de conformidad otorgada debe contener lo siguiente: EL Código de atención, una breve descripción de la afectación, datos del interesado (nombre completo, DNI). Así mismo se establecen los plazos de acuerdo a la tipología del reclamo.

1.3.8. Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

Los reclamos en la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento de Lambayeque EPSEL S.A están establecidas en tres etapas, las cuales explicamos, seguidamente.

La primera etapa es la de Investigación del problema, esta es realizada con la actuación de los medios de prueba, de conformidad y concordancia al tipo de reclamo. La segunda etapa es la de conciliación, en esta, las partes intervinientes tendrán la oportunidad de poner fin al conflicto, alcanzando a un acuerdo conciliatorio la misma que tiene como base la información o medios de prueba obtenidos en la etapa de investigación.

Como parte final en la fase de decisión, se valoran los medios probatorios, esto se lleva a cabo con el único propósito de poder establecer mediante resolución si el reclamo interpuesto ha sido fundado o infundado.

1.3.9. Notificaciones de los resultados del reclamo

La debida notificación será efectuada en la dirección que consta como domicilio procesal el cual el usuario que hace uso de su derecho al reclamo ha señalado por escrito en el transcurso del procedimiento de reclamo o solicitud de atención, o en su defecto será notificado en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

La notificación se realizará dentro de los (5) cinco días posteriores a la fecha de expedición de la Resolución tal como lo indica el Art. 36º del Reglamento General de Reclamos, admitido mediante Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD del 02 de enero del 2006 y sus modificatorias Resolución No. 088-2007-SUNASS-CD y Resolución No. 064-2009 SUNASS-CD.

La norma en mención tiene a bien indicar que en los casos puntuales en que no será posible efectuar la notificación, porque la persona con quien se entrevista el notificador fuera incapaz, que la persona se negara a recibir la documentación correspondiente, no brindara información requerida o la persona a quien se va a notificar no se encontrará en el domicilio; el notificador deberá dejar un aviso correspondiente a la notificación indicando la fecha en la que volverá para realizar la notificación.

En los casos que siguiendo las indicaciones anteriores, tampoco fuese posible la notificación en la nueva fecha indicada, el notificador deberá dejar la resolución o el documento a notificar de manera correspondiente por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejar constancia en la cédula, debiendo consignar el hecho, hora y fecha, con las debidas características que identifiquen la fachada o frontis del inmueble asignado como domicilio, el cual permita identificar de manera razonable, así mismo deberá agregar el número de suministro eléctrico. De esta manera y según sea el caso, el notificador debe indicar sus nombres y

apellidos completo, como también el número de su documento nacional de identidad.

Tal como es de verse el mecanismo de notificación es manual que conlleva tiempo, recursos materiales y personal para realizarlo, lo cual justifica nuestro trabajo de investigación para la debida implementación de un sistema de Notificación Electrónico en la Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL Chiclayo.

1.3.10. Impugnaciones y queja

Una vez notificada la resolución en primera instancia el reclamante, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de notificación podrá presentar contra ésta un recurso de reconsideración, el cual deberá sustentarse en una nueva prueba o un recurso de apelación, basado en una diferente evaluación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho. Mientras que la Reconsideración la resuelve la autoridad que emitió la resolución de primera instancia.

Si el solicitante o reclamante percibiera vicios en la tramitación de su solicitud o su expediente de reclamo, podrá presentar una Queja ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos - TRASS, por lo que la empresa en el Término de (5) días lo elevara al mencionado tribunal de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento-SUNASS, quien toma acciones de encontrar defectos o inadecuada atención.

1.3.11. Fin de la Vía Administrativa

El reclamo respecto a los Servicios de Saneamiento que presentan los consumidores ante EPLSE S.A concluyen con la emisión de la Resolución de Segunda instancia a cargo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos - TRASS que da por agotada la Vía Administrativa, resolución que solo podrá ser impugnada ante el Poder Judicial, en la Vía del Proceso Contencioso Administrativo.

1.3.12. Teorías del expediente electrónico

A) Teoría de la Recepción

La teoría de la recepción, hace de exclusiva exigencia, la obediencia de los requisitos formales que son ordenados por la ley, esto deja como evidencia y se tenga por practicada la notificación con las consecuencias que los efectos jurídicos ameritan, independientemente del conocimiento real que este pueda haber alcanzado o no el destinatario. (Rauek, 2011).

Para que exista notificación en sentido estricto, no basta que lo que se notifique sea una declaración, sino que hace falta que el acto de declaración pueda materialmente separarse del acto de notificar (Carneluti, 1999).

B) Teoría de la modernización digital.

Rivera (2016) ha considerado que la modernidad y su avance científico de la mano con la tecnología, solicita la útil incorporación de sistemas o métodos informáticos en la totalidad de los procedimientos y/o acciones que hoy en día el ser humano desarrolla de manera cotidiana, es decir que oponerse a esta necesidad pondría en peligro la sobrevivencia de las organizaciones y de las personas en general, resultando paradójico que en tiempos de modernidad las instituciones públicas de nuestro país, todavía se conserven reacias a la incorporación de los sistemas informáticos de los trabajos diarios, de esta manera es muy necesaria organizar reuniones laborales en los que se incentive y socialice la necesidad de sistematizar a través de los nuevos recursos informáticos optimizando de manera general las labores que se desarrollan a nivel institucional.

1.3.13. Principios del expediente electrónico

Teniendo en cuenta que la eficacia de los actos administrativos se concreta mediante la implementación del expediente electrónico, la cual tiene sus principios normativos, que procedo a describirlos.

A. Principio de comunicación

Este principio nos da a conocer que la información de los actos administrativos hacia los interesados, se efectúa mediante la notificación. Esta notificación es una comunicación única a persona o personas determinadas. La notificación en tal caso se utiliza la técnica más solemne

y reglamentaria de la comunicación pues esta incluye su realización mediante la cual ciertos funcionarios prueban de manera cierta haber entregado a una persona la copia escrita de un acto (Rojas, 2011).

B. Principio de la economía

Este principio de economía es uno de los ejes cartesianos del régimen notificadorio, los medios que se brindan para la producción de las actuaciones procesales de comunicación deben ser rápidos (economía de tiempo), sencillos en su diligenciamiento y prueba (economía de esfuerzos) y de costo nulo, insignificante o accesible (economía de gastos).

C. Principio de publicidad

Las funciones públicas se deben ejercer con transparencia, de esta manera permitirá que se promueva los nuevos conocimientos de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adoptan en actuación de ella. Para el cumplimiento de esta finalidad, se ha establecido el principio general de la debida publicidad de los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado, a través de mecanismos como el expediente electrónico.

D. Principio de Responsabilidad. -

El presente principio hace alusión a la obligación que tienen todos los funcionarios públicos con relación al cumplimiento a cabalidad con sus deberes y funciones, mediante el despliegue y uso de esfuerzos necesarios para solución de las demandas e intereses legítimos de la ciudadanía, utilizando un ejercicio regular, eficaz, pertinente e inclusivo de la función delegada, concedida u otorgada.

D. Principio de Eficacia. -

Es la consecuencia o resultado correspondiente a los objetivos que son preestablecidos por la entidad u organización, con el principal deber de una actuación de manera eficaz la misma que implica también la necesidad de actuaciones tomando en cuenta los principios de eficiencia y economía.

1.4. Formulación Del Problema

¿En qué forma la implementación del expediente electrónico, puede optimizar el servicio del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia Del Estudio.

Siendo los expedientes, el archivo recaudador de actos procedimentales importantes, para las partes de un proceso administrativo, de su ejecución efectiva depende para que los administrados puedan accionar de manera oportuna e inmediata en el procedimiento y por lo tanto hacer valer el derecho a la defensa o al derecho de contradicción amparado por nuestra constitución.

En este sentido, la tarea de implementación de un nuevo servicio moderno y rápido, evitará la de No informar de manera oportuna del procedimiento mediante la acumulación documentaria del expediente al administrado, la misma que causa indefensión ó desprotección al accionante.

Es por ello que teniendo en cuenta que en el mundo las diversas administraciones públicas (Estatales) se vienen preocupando por acceder

a la modernidad en los diversos procedimientos administrativos, los mismos que en la actualidad permiten hacer más eficiente sus procesos, de la mano con las Tecnologías de la Información (TIC's), el mismo que en ya estando en épocas cibernéticas y de modernización, corresponde a nuestro país acceder de manera progresiva a “La Implementación del Expediente Electrónico”, las mismas que de manera oportuna de incorporan las resoluciones administrativas que emiten los diversos sectores de la administración pública.

Cabe resaltar que la iniciativa del presente proyecto de investigación, pretende agilizar y viabilizar en el menor tiempo posible la solución de sus reclamos, que en último semestre ha venido en aumento, teniendo como promedio de 1,000 reclamos mensuales, es decir se beneficiarían 12,000 usuarios anuales, que accederían al expediente electrónico y evitarían gastos económicos para trasladarse hasta las oficinas de EPSEI a indagar sobre sus trámites; con la consiguiente pérdida de tiempo e inclusive los que residen en las 23 localidades donde EPSEL tiene sus oficinas.

1.6. Hipótesis

La implementación del expediente electrónico, busca ingresar a la modernidad, economía y celeridad procesal, en el departamento de reclamos de EPSEL S.A.- Chiclayo teniendo como resultado un procedimiento más rápido, optimizando el servicio en beneficio del administrado.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Optimizar los Procedimientos del Departamento de Reclamos, con la implementación del expediente electrónico en EPSEL S.A. – Chiclayo.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar el sistema de expedientes del Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo
- b) Diseñar e implementar el sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo
- c) Aplicar el sistema de expedientes electrónicos en el Departamento de reclamos de la institución donde se realizará la investigación.
- d) Validar y precisar los resultados de la aplicación del sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo: Descriptivo

La investigación es básica propositiva y la singularidad de esta tipología es indagar la falta o deficiencia de un enfoque teórico para resolver un problema; generalmente esta investigación culmina con propuesta, este trabajo presentará un modelo de expediente (Aranzamendi, 2013, p. 82).

2.1.2. Diseño: Cualitativo

El diseño es cualitativo / propositivo, cuando se trata de describir, analizar y emitir una propuesta. “Se da énfasis como un proceso que consiste en la búsqueda intencionada de conocimientos y de soluciones a problemas de carácter social y educativo, señalando el método científico que se debe transitar en esa investigación” (Ramos, Chiroque, Gómez, y Fernández, 2007).

2.2. Escenario De Estudio

El presente Proyecto de Investigación, se aplicará en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque – EPSEL S.A., de la ciudad de Chiclayo departamento Lambayeque – Perú.

2.3. Caracterización de sujetos

Los sujetos que serán materia de investigación, será determinada solamente a nivel de usuarios que de acuerdo al criterio del investigador, los cuales serán varones y mujeres cuyas características generales son personas de ambos sexos, de edad adulta, mayormente de la clase media, disconformes con el servicio que presta EPSEL S.A. Chiclayo, que busca solución a sus problemas en cuanto a facturación, corte y restablecimiento de servicio, en algunos casos y en otros la instalación del servicio de agua y alcantarillado en sus viviendas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas de recolección de datos, a ser aplicadas, estarán constituidas por procedimientos y actividades que el investigador debe aplicar para la obtención de la información requerida y así cumplir con su objetivo investigativo.

Hurtado (2000), determina que estas técnicas son las siguientes:

a) Técnicas de gabinete

En la presente investigación permitieron organizar de manera sistematizada la información obtenida utilizando como instrumentos, fichas bibliográficas, textuales, comentario y de resumen, cuadros y figuras estadísticas.

b) Técnicas de campo

Se aplicará técnica de la entrevista, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas dirigidas a especialistas.

La técnica de la modelación se aplica a través del modelo que responda a la notificación electrónica, mientras que validez se dio a través del juicio de expertos y la confiabilidad a través de la prueba del Alfa de CronBach.

2.5. Procedimiento De Análisis De Datos

Mediante el análisis descriptivo y la representación gráfica, se procesó la información recogida, con el propósito de conocer los resultados.

Respecto a la observación directa (in situ) se utilizó como técnica de recojo de información. También se consultó y revisó en el Departamento de Reclamos, documentos relacionados con el tema de investigación.

2.6. Criterios Éticos

La presente investigación ha tenido en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

a) Respecto a la dignidad humana.

Se respetó la voluntad de los participantes en una investigación y se informó a los encuestados sobre la investigación, objetivos y metodología de investigación, respetando la confidencialidad de la información recibida.

b). Con respecto a la responsabilidad.

Se trabajó con responsabilidad y seriedad que la investigación ameritaba, trabajando objetivamente y utilizando correctamente las normas Apa y siguiendo las normas de la Escuela de Derecho de la Universidad Señor de Sipán.

2.7. Criterios De Rigor Científico

a) Entrevista:

Utilizando este instrumento se puede obtener información a manera de experiencia e investigaciones de los entrevistados.

b) Confidencialidad:

Teniendo en cuenta el proceso de investigación, la información recabada cumpliendo con el esquema de formalidad, será anexada con fines académicos.

c) Consentimiento Informado:

Los intervinientes en el presente proyecto deberán estar de acuerdo, así como conocer sus derechos y obligaciones.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

Descripción de los objetivos	Técnicas	Base argumentativa de los resultados
Identificar el sistema de expedientes del Departamento de reclamos de EPSEL S.A. - Chiclayo.	La entrevista: Tiene como objetivo principal, recibir la opinión de especialistas en la Administración pública, recabando información especializada desde el punto de vista ejecutivo. El entrevistador debe realizar un ensayo previo antes de realizar la entrevista, ello le permitirá obtener, seguridad al momento de preguntar y poder plantear re-preguntas para obtener un mejor panorama informativo.	Se debe tener en cuenta que en la selección de especialistas a entrevistar, son los abogados investigadores y doctrinarios que tengan conocimiento sobre la existencia de normativa y referencias de casos investigados a través de su experiencia, por otro lado deben hacer referencia de mencionar normas actualizadas relacionadas al tema en investigación

	<p>En el ensayo previo a la entrevista, se debe anotar las preguntas antes de comenzar la entrevista.</p> <p>La serenidad y la la preparación académica del entrevistador le dará la oportunidad y el acierto para realizar preguntas improvisadas de acuerdo al tema, es por ello que la entrevista se aplicará a los expertos en la materia y que conozcan del tema de investigación.</p>	
<p>Diseñar e implementar el sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de</p>	<p>La entrevista: Tiene como objetivo principal, recibir la opinión de especialistas en la Administración pública,</p>	<p>Dentro de los factores sociales y jurídicos que se pueden implementar para poder regular el uso de los nuevos y modernos sistemas</p>

<p>reclamos de EPSEL S.A.</p> <p>- Chiclayo</p>	<p>recabando información especializada desde el punto de vista ejecutivo.</p> <p>El entrevistador debe realizar un ensayo previo antes de realizar la entrevista, ello le permitirá obtener, seguridad al momento de preguntar y poder plantear re-preguntas para obtener un mejor panorama informativo.</p> <p>En el ensayo previo a la entrevista, se debe anotar las preguntas antes de comenzar la entrevista.</p> <p>La serenidad y la la preparación académica del entrevistador le dará la oportunidad y el</p>	<p>de expedientes electrónicos, afirman los entrevistados que sería un factor de rápida solución de conflictos en los servicios de saneamiento básico debido a que los miembros pueden actuar de acuerdo a los parámetros interpuestos, valorando la normativa propuesta.</p> <p>Se tiene que encuentra que las propuesta a implementar llegaría a solucionar la vulneración del debido proceso, entre otros derechos en relación, pues de acuerdo a los entrevistado muchas personas no toman en cuenta la normas o reglas.</p>
---	--	--

	<p>acierto para realizar preguntas improvisadas de acuerdo al tema, es por ello que la entrevista se aplicará a los expertos en la materia y que conozcan del tema de investigación.</p>	
<p>Aplicar el sistema de expedientes electrónicos en el Departamento de reclamos de la institución donde se realizará la investigación.</p>	<p>La entrevista: Tiene como objetivo principal, recibir la opinión de especialistas en la Administración pública, recabando información especializada desde el punto de vista ejecutivo.</p> <p>El entrevistador debe realizar un ensayo previo antes de realizar la entrevista, ello le permitirá obtener, seguridad al momento de preguntar y poder</p>	<p>En función a la aplicación de los modernos criterios tecnológicos se a podido determinar que mediante ello se protege el derecho al debido proceso, así como a la seguridad e información procesal velando por los derechos del propio ciudadano.</p>

	<p>plantear re-preguntas para obtener un mejor panorama informativo.</p> <p>En el ensayo previo a la entrevista, se debe anotar las preguntas antes de comenzar la entrevista.</p> <p>La serenidad y la la preparación académica del entrevistador le dará la oportunidad y el acierto para realizar preguntas improvisadas de acuerdo al tema, es por ello que la entrevista se aplicará a los expertos en la materia y que conozcan del tema de investigación.</p>	
--	--	--

<p>Validar y precisar los resultados de la aplicación del sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. - Chiclayo.</p>	<p>La entrevista: Tiene como objetivo principal, recibir la opinión de especialistas en la Administración pública, recabando información especializada desde el punto de vista ejecutivo.</p> <p>El entrevistador debe realizar un ensayo previo antes de realizar la entrevista, ello le permitirá obtener, seguridad al momento de preguntar y poder plantear re-preguntas para obtener un mejor panorama informativo.</p> <p>En el ensayo previo a la entrevista, se debe anotar las preguntas antes de comenzar la entrevista.</p>	<p>La validación y precisión efectiva de los planes pilotos del nuevo procedimiento del sistema de Expedientes electrónicos, debe tener como base experiencias ya encontradas en países latinos y así mismo en entidades del estado peruano, tales como lo viene aplicando de manera progresiva el Poder Judicial.</p>
--	--	--

	<p>La serenidad y la la preparación académica del entrevistador le dará la oportunidad y el acierto para realizar preguntas improvisadas de acuerdo al tema, es por ello que la entrevista se aplicará a los expertos en la materia y que conozcan del tema de investigación.</p>	
--	---	--

3.2. Discusión de los resultados

La presente investigación cualitativa tiene como base y primordial objetivo general la propuesta de Diseñar un modelo de procedimiento de Expediente electrónico, ello nos conlleva a visionar y establecerla como una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de La Entidad Prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque - EPSEL S.A. Chiclayo.

De esta manera, y con los resultados obtenidos para lograr el objetivo general se ha planteado el primer objetivo específico que es determinar la

eficacia y eficiencia del procedimiento administrativo de reclamos que realizan los usuarios en la empresa EPSEL S.A., y de acuerdo a los resultados obtenidos el procedimiento actual es en su mayoría eficaz pero no eficiente.

El siguiente resultado que estamos considerando que esta herramienta digital sería aceptado de buena forma, pudiendo determinar que es necesario para los usuarios la creación de un modelo del Expediente electrónico el cual le generaría beneficios para la mayoría de usuarios e incrementaría la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos cuyos resultados son parecidos a los encontrados por González (2015) que indica que la Expediente y la notificación electrónica incrementa la eficacia del proceso administrativo.

Se acepta la hipótesis planteada en la investigación ya que si se diseña un modelo de expediente electrónico, entonces se dispondrá de una herramienta dinamizadora del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo.

3.3. Aporte práctico

IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE ELECTRONICO EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO

Efectuado el respectivo diagnostico a través de la situación problemática y con el resultado del presente proyecto de investigación que determinan que la forma manual que se utiliza EPSEL S.A. para los expedientes no garantiza la confidencialidad ni la oportunidad de inmediatez, afectando la

economía y celeridad procesal se propone la implementación de un sistema de Expedientes Electrónicos en el Departamento de Reclamos, que sirva para hacer un procedimiento más rápido en beneficio del administrado, para lo cual se plantea el siguiente Plan de Gestión.

PLAN DE GESTION PARA LA IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE ELECTRONICO EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE EPSEL S.A. CHICLAYO

1. Introducción.

EPSEL S.A. es la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua y Alcantarillado de Lambayeque, encargada de brindar y distribuir el servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a 29 localidades de la jurisdicción de la región Lambayeque.

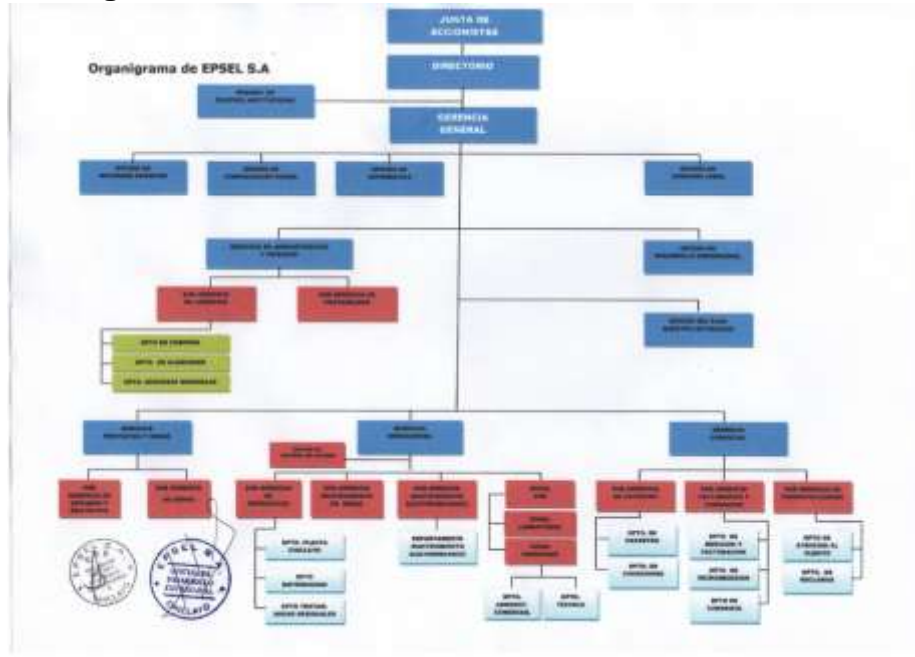
2. Ámbito jurisdiccional de EPSEL S.A.



3. Base Legal.

La Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque-EPSEL S.A. Es una Empresa de derecho privado interno que se rige por sus Estatutos Sociales vigentes, adecuados en cumplimiento con la Ley 30045 y su Reglamento (Inscritos en la Partida Registral N° 11000086-Asiento B0003-SUNAR- OFICINA REGISTRAL DE CHICLAY), ésta Sociedad Anónima se rige la Ley General de Sociedades N° 26887 y modificatorias, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, y sus modificatoria, la Ley N° 28870, Ley para Optimizar la Gestión de las Entidades. Prestadoras de Servicios de Saneamiento, y su complementaria la Ley N° 29740, la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por el D.S N° 015-2013-VIVIENDA. Actualmente el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), brinda asistencia técnica a través del Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) en concordancia con la Ley del Sistema de Saneamiento con la finalidad de aportar con la contribución hacia una mejora de la gestión y la administración de los servicios y por tanto a la mejora para la calidad de vida de la ciudadanía.

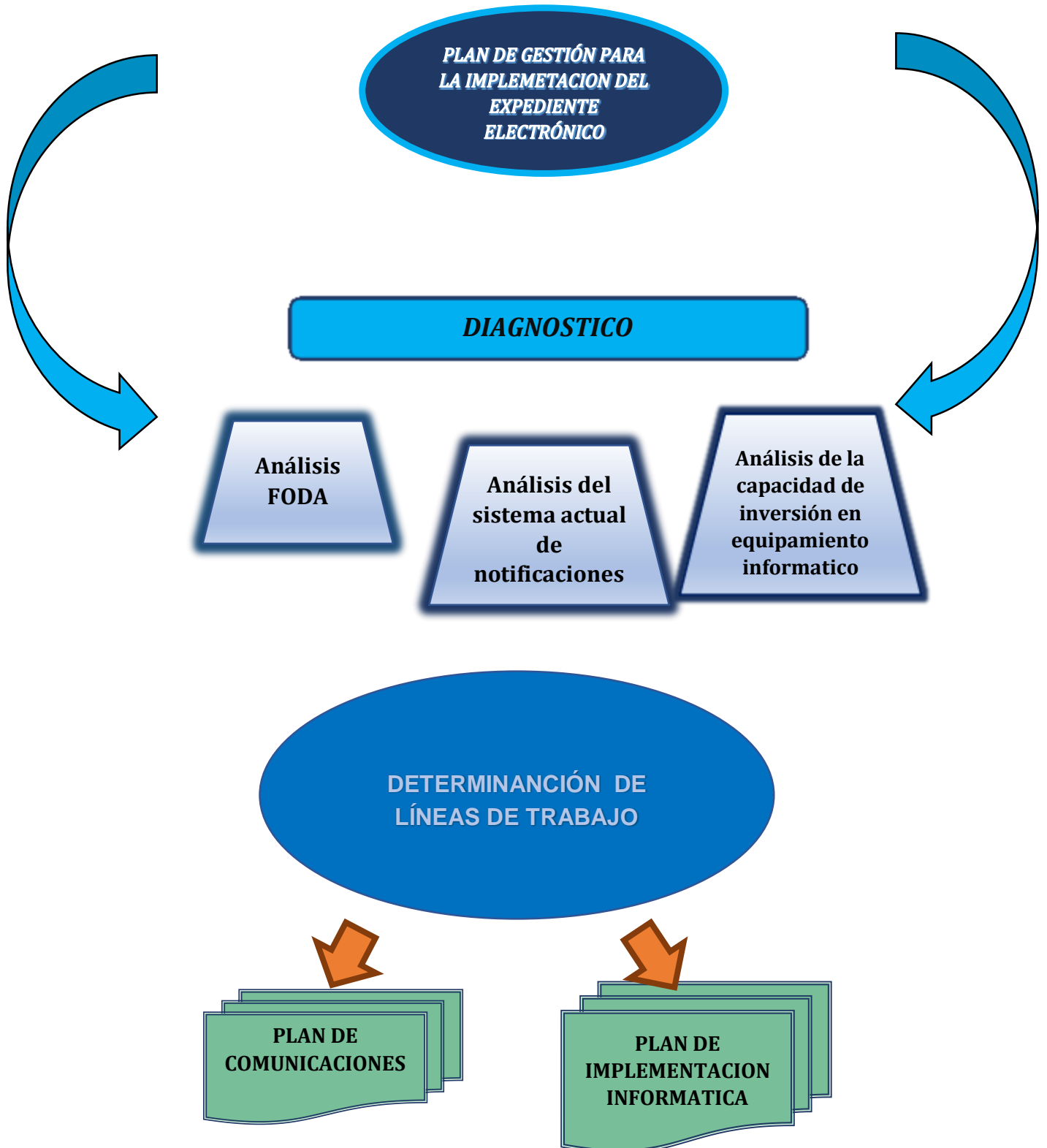
4. Estructura Organizativa.



5.- Plan de Gestión para la implementación del Expediente electrónico.

El presente Plan está constituido por el conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que permitan diseñar estrategias para crear condiciones en la comunidad de usuarios y Público en general, para que conozca, comprenda y acepte que este esfuerzo humano, técnico y económico que realiza la empresa para que mejore su sistema de notificaciones, se sensibilice y participe favorablemente. En lo que a este objetivo corresponde está orientado al enfoque de Información, sensibilización y mejora de la tecnología de las notificaciones, teniendo en cuenta la gestión empresarial e institucional y la gestión política social en función al relacionamiento con grupos de interés y responsabilidad social. Para el efecto se está tomando como base un análisis FODA; es decir Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Institución,

que con estas condiciones nos permitan utilizar las diferentes y modernas herramientas comunicacionales de : RR.PP., Información y Publicidad , Marketing, Reuniones con grupos de interés, entre otras.



6. LÍNEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTION

Para la implementación y desarrollo de este plan se ha establecido

(2) línea de acción o trabajo, las cuales se detallan:

a) Línea de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

- Plan de Comunicaciones
- Determinación de Agenda Crítica
- Programa de Reuniones con grupos de Interés.

b) Línea de implementación informática

- Plan de Equipamiento

7. DIAGNOSTICO.

FORTALEZAS.

- a) La empresa de Saneamiento de Lambayeque, EPSEL S.,A. por sus condiciones y características empresariales de tipo monopólica, posee un mercado cautivo en 26 localidades de su jurisdicción abarcando más de 170 mil usuarios.
- b) Personal profesional, técnico y operativo especializado en saneamiento.
- c) Infraestructura sanitaria propia de captación superficial y subterránea, aceptable para un adecuado tratamiento, que garantizan la sostenibilidad del servicio de agua potable.

- d) Eficiente Control que asegura la Calidad Del Agua Potable
- e) Compromiso de la Alta Dirección para mejorar y potenciar la Gestión empresarial.
- f) Se mantiene una aceptable relación institucional con los diversos estamentos de la empresa y se atiende los compromisos laborales con los trabajadores y sus representantes, sosteniendo la paz laboral.
- g) Se desarrolla un efectivo Plan de Acciones Comerciales tendientes a reducir los índices de: consumo arbitrario, clandestinaje y morosidad.

OPORTUNIDADES.

- a) Se cuenta con el pago Económico, a través de la asignación recursos Económicos del Gobierno central- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento para Proyectos y obras así como para implementar los Programas diseñados por el Régimen de Administración Temporal RAT
- b) Se ha aprobado por parte de la SUNASS del Plan Maestro Optimizado 2015-2018, que permitirá la ejecución de proyectos y obras y actualizar las tarifas de servicio.
- c) Posibilidad de financiamiento para mejoramiento del Sistema Informático Comercial.

DEBILIDADES

- a) Elevados índices de Morosidad y Clandestinaje.
- b) Reducción progresiva de la capacidad de Producción, Tratamiento de Plantas, Pozos y Cámaras.
- c) Bajos índices de macro y micro medición.
- d) Desfase de los Sistemas Informáticos Comerciales.
- e) Desactualización de las herramientas de gestión empresariales.

AMENAZAS

- a) Vulnerabilidad de la infraestructura sanitaria ante los Fenómenos.
- b) La Participación Alianza Publica Privada en las EPS ha generado desconcierto en la comunidad de usuarios por posible reajuste de tarifas y preocupación del estamento laboral de la Empresa.
- c) Riesgo que generará desfase de los Sistemas informáticos por falta de equipamiento.

8. PLAN DE COMUNICACION

8.1 Objetivo

Desarrollar un proceso de sensibilización a través de los Planes de Comunicación, y reuniones con grupos de interés, que permita dar a conocer los beneficios que ofrecerá la implementación del Expediente Electrónico en beneficio de los usuarios reclamantes. Para el efecto se plantea trabajar con los públicos: **Interno y Externo.**

8.2. Definición de los Públicos

Público Objetivo Primario:

- a. Usuarios los servicios de agua potable y alcantarillado las áreas urbanas y urbano- marginales de la jurisdicción de la empresa.
- b. Medios de Comunicación Social (Prensa Radio y TV)
- c. Autoridades y funcionarios de instituciones s públicas y privadas,

Público Objetivo Secundario:

- Directivos y trabajadores de la empresa: (720 trabajadores)

8.3. Trabajo con grupos de interés



8.4 Estrategias comunicacionales

- a. Efectiva coordinación entre los diferentes niveles de la empresa.
- b. Utilización adecuada de los medios de comunicación social e internet a través de herramientas de información y comunicación tradicionales y modernas, que conlleven a la asertividad de los mensajes.
- c. Utilización de lenguaje estandarizado y común que llegue con facilidad a los diferentes sectores a comunicar.
- d. Relevar y hacer más visibles los logros y aciertos de la empresa, como responsable de la administración de los servicios de saneamiento.
- e. Mantener los principios de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando sesgos inadecuados para evitar la pérdida de confianza en la comunidad y autoridades.

8.5. Definición de la agenda crítica

La agenda define problemática y riesgos:

- a. Problemas en el abastecimiento de agua que provocan los reclamos operacionales.
- b. Reclamos Comerciales (consumos elevados, cobro por cortes y recupero, intereses y moras)
- c. Atención al cliente (falta implementación en Módulo de atención al cliente en Sede Comercial, Operacional y administraciones)

8.6. Reuniones con Grupos De Interés.

- a. Audiencias Públicas
- b. Reuniones informativas y/o Consultivas
- c. Reuniones técnicas

9. PLAN DE IMPLEMENTACION INFORMATICA

9.1. Objetivo

Lograr la implementación del Expedientes electrónicos, determina una gestión moderna, eficaz, eficiente y transparente que responda a las exigencias de la tecnología de punta y a las necesidades de la población.

Este sistema permitirá visualizar electrónicamente a los usuarios que forman parte de un procedimiento de reclamos en EPSEL S.A.

9.2 Estrategias

- a. Promover la implementación de soluciones informáticas respecto al expediente electrónico para ponerla a disposición de los usuarios en general.

- b. Contar con herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de simplificación administrativa y trámite digital.
- c. Promover el interés de la alta dirección para la implementación de equipos informáticos y personal para aplicación de nuevas tecnologías en los diferentes procedimientos de reclamos y actividades digitales en la empresa.

9.3. Actividades para la implementación

Estará a cargo de la Oficina de Informática de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A.

- a. Elaboración e inclusión del equipamiento informático para el Sistema de Expedientes informáticos
- b. Liderar la gestión ante la alta dirección para la adquisición de Equipos necesarios para el Sistema de Expedientes.
- c. Plantear el desarrollo y/o adquisición de equipos y software aplicativo para el funcionamiento del sistema
- d. Elaborar de los términos de referencia de los equipos y componentes necesarios para establecer el presupuesto necesario
- e. Plantear el programa de capacitación informática para la operación del sistema

9.4. Beneficios

- a. Ahorro de tiempo para usuario y su representante, quien recibirá de manera inmediata las Notificaciones con las Resoluciones en sus casillas o correo electrónico.

- b. Accederá a sus Notificaciones las 24 horas del día, con total garantía, seguridad y confidencialidad.
- c. Certeza de que las Resoluciones de los reclamos presentados en EPSEL, le han sido notificadas íntegramente
- d. Logra la celeridad en los procedimientos de reclamos
- e. Asegura la confidencialidad de los contenidos de las Resoluciones.
- f. Reducción de los materiales, tiempos que genera la notificación física.

IV. CONCLUSIONES

1. Cabe tener en cuenta que los resultados arrojados por la presente investigación determinan un elevado índice de desconocimiento de los usuarios respecto al reglamento de reclamos y el conocimiento de cómo realizar sus trámite, la empresa a través de su Oficina de Comunicación Social deberá intensificar la difusión respectiva utilizando los medios de comunicación y banner informativos/gráficos en las mismas oficinas donde concurren los reclamantes.
2. Ante tal necesidad podemos afirmar que es de suma urgencia de que la entidad administradora del servicio de agua potable y alcantarillado tenga en cuenta y formule teniendo como base mi investigación, el presupuesto económico para la inmediata y oportuna implementación del equipamiento electrónico, los mismos que son necesarios para poner en funcionamiento este sistema.
3. Desde el punto de vista legal, se requiere la modificatoria del Reglamento de Reclamos Comerciales en su Art. 36º, que incluya la notificación electrónica, dándole la validez legal para su funcionamiento y la determinación de los plazos para los recursos de reconsideración o apelación que establece la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

4. Se deberá implementar programas de información y sensibilización para que los usuarios accedan a este mecanismo, ya sea a través del correo electrónico o a través de la moderna casilla electrónica, tal como ocurre en el Poder Judicial.

5. Desde el punto de vista legal, se requiere la modificatoria del Reglamento de Reclamos Comerciales en su Art. 36º, que incluya la notificación electrónica, dándole la validez legal para su funcionamiento y la determinación de los plazos para los recursos de reconsideración o apelación que establece la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

V. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda que los reclamos que se presenten ante la entidad de Epsel sean aplicables ante un expediente electrónico, para que el proceso sea rápido y eficaz, con el fin de poder obtener la solución frente al reclamo presentado.
- b. Debe de presentarse una Administración Electrónica que se encargue de ver las necesidades frente a los sistemas electrónicos con las Administraciones Públicas, accediendo definitivamente a la tramitación electrónica, entre los cuales entendemos el expediente electrónico.
- c. La resolución del reclamo debe de estar basada en la economización y celeridad procesal en donde se controle las fases o etapas reconocidas de la gestión documentaria como son: la recepción, el registro, clasificación, derivación (trámite), atención y su posterior archivamiento de toda la documentación

VI. REFERENCIAS

Aranzamendi, L. (2013). *Investigación Jurídica*. Segunda edición. Lima, Perú: Editorial Jurídica Grijley.

Calderon, H. (2013). *Derecho administrativo*, http://recursosbiblio.url.edu.gt/publici/g/biblio_sin_paredes/fac_juri/dere_admin_l/cap/02.pdf

Carnelutti, F. (1999). *Instituciones de derecho procesal civil*. Vol. V Ed. Oxford University Press. México

Castillo, J. (2008). *Administración Pública, manual de operaciones de los sistemas administrativos*, Real.

Conga, A. y Chihuan, W. *Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018*, Universidad Cesar Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/cong_a_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, J. (2014). *Desafíos del poder judicial ante las nuevas tecnologías: una concepción integral del expediente judicial electrónico*, Madrid, <https://www.fiscal.es/documents/20142/297666/Ponencia+Joaqu%C3%AADn+Delgado+Mart%C3%ADn.pdf/f5ba74b5-1bf8-9f93-30df-77501a8e7c17>

- Gastón, L. (2017). *Expediente electrónico en la administración pública. La burocracia como factor negativo determinante en la implementación del gobierno abierto*, Pensamiento Civil, Argentina, <https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/3306-expediente-electronico-administracion-publica-burocracia-como-factor>
- Gonzales, Y. (2015). *Notificación del acto administrativo por medios electrónicos*, Colombia, <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2137/Gonzalezayolany2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero, S. y Trujillo, F. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf
- Hellriegel, S. (2010). *Comportamiento Organizacional* (12va. ed.). México, México: Cengage Learning Editores.
- Hurtado, J. (2000). *Metodológica de la Investigación*, Edición Quirón, <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-quicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>
- Laguado, R. (2005). *Política pública y el nuevo marco regulatorio de la contratación pública electrónica en Colombia*, Pontificia Universidad

Javeriana,

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14842>

Lara, J. (2019). *El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas*, Pontificia Universidad Católica de Chile,

<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/27544/TESIS%20DOCTORAL%20J.%20L.%20LARA%20FINAL.pdf>

Ramos, M., Chiroque, S., Gómez, J.& Fernández, E. (2007). *Investigación educativa: El proyecto de tesis*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Raurek, I. (2011). *De las nulidades de las notificaciones electrónicas*, Instituto de Investigaciones jurídica UNAM

Rivera, D. (2016). *La comunicación en el escenario digital La comunicación en el escenario digital Actualidad, retos y prospectivas*, Universidad Católica de Loja, <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaComunicacionEnElEscenarioDigital-739219.pdf>

Rojas, C. (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica*, *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Rojas, T. (2014). *La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú*, *Revista Jurídica Científica SSIAS*, <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/160>

Torres, A. (2019). *Expediente electrónico en la rama judicial. ¿Realidad o ficción?*, Universidad Santo Tomas,
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9939/Expediente%20electr%C3%B3nico,%20Realidad%20o%20ficc%C3%ADn.pdf?sequence=1>

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA

IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO

Fecha: _____

Nombre del Entrevistado:

Cargo que ocupa:

Centro de Labores:

Objetivo:

La Implementación del Expediente Electrónico en el Procedimiento de Reclamos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo como una herramienta dinamizadora, busca dejar de lado gestiones burocráticas, con una rápida gestión documentaria con las cuales en un futuro podrán sentar las bases correspondientes y metodológicas que permitirán abandonar o dejar de lado los obsoletos legajos documentarios de papel, otorgando el paso a los tiempos de modernización que permitan alcanzar una nueva forma de diligencia tecnológica/electrónica, transfiriendo telemáticamente la información y almacenando en modernas bases de datos digitales que reemplazan a los veteranos archivos con sus principales características de rapidez, validez legal, interoperabilidad e intercambio de expedientes, transparencia y el tan anhelado uso del papel digital, así como su futura aplicación en todas las entidades del estado.

Preguntas:

1.	¿Tiene conocimientos si existen normas de implementación del Expediente electrónico en los procedimientos de reclamos?

2.	¿Cree usted que la implementación de sistemas tecnológicos aportarían: rapidez, eficacia y respeto al debido proceso de los usuarios?
3.	¿Qué factores considera usted, que la implementación del expediente electrónico en los procedimientos de reclamos serían un obstáculo para los usuarios?
4.	¿Cree usted que las entidades del estado obstaculizan el debido proceso?
5.	¿Considera usted que al implementar el expediente electrónico en el procedimiento de reclamos sería un gran paso a la modernización administrativa?

FICHE DE VALIDACIÓN



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE	Tomás Taboada Benites	
2.	PROFESIÓN	Abogado
	ESPECIALIDAD	Derecho Administrativo
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8
	CARGO	Jefe de Consultorio Jurídico
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO, EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Gonzáles Quesquén, Edgard Luis
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	DERECHO
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista (X) 2. Cuestionario () 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL:</u> Optimizar los Procedimientos del Departamento de Reclamos, con la implementación del expediente electrónico en EPSEL S.A. – Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> 1. Identificar el sistema de expedientes del Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo	

	<p>2. Diseñar e implementar el sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo</p> <p>3. Aplicar el sistema de expedientes electrónicos en el Departamento de reclamos de la institución donde se realizará la investigación.</p> <p>4. Validar y precisar los resultados de la aplicación del sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo.</p>
--	---

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	¿Tiene conocimientos si existen normas de implementación del Expediente electrónico en los procedimientos de reclamos?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
02	¿Cree usted que la implementación de sistemas tecnológicos aportarían: rapidez eficacia y respeto al debido proceso de los usuarios?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
03	¿Qué factores considera usted, que la implementación del expediente electrónico en los procedimientos de reclamos serían un obstáculo para los usuarios?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
04	¿Cree usted que las entidades del estado obstaculizan el debido proceso?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna

05	¿Considera usted que al implementar el expediente electrónico en el procedimiento de reclamos sería un gran paso a la modernización administrativa?	A(X) D() SUGERENCIAS: Ninguna
----	---	---

PROMEDIO OBTENIDO:	A(X) D()
7.COMENTARIOS GENERALES: Puede aplicar el instrumento	
8. OBSERVACIONES: Ninguna	



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Hipótesis	Objetivo General	Objetivo Especifico
<p style="text-align: center;">IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO, EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO</p>	<p>La implementación del expediente electrónico, busca ingresar a la modernidad, economía y celeridad procesal, en el departamento de reclamos de EPSEL S.A.- Chiclayo teniendo como resultado un procedimiento más rápido, optimizando el servicio en beneficio del administrado.</p>	<p>Optimizar los Procedimientos del Departamento de Reclamos, con la implementación del expediente electrónico en EPSEL S.A. – Chiclayo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el sistema de expedientes del Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo 2. Diseñar e implementar el sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo
<p>Pregunta de investigación</p> <p>¿En qué forma la implementación del expediente electrónico, puede optimizar el servicio del procedimiento de reclamos de EPSEL S.A. Chiclayo?</p>			<ol style="list-style-type: none"> 3. Aplicar el sistema de expedientes electrónicos en el Departamento de reclamos de la institución donde se realizará la investigación. 4. Validar y precisar los resultados de la aplicación del sistema de expedientes electrónicos para el Departamento de reclamos de EPSEL S.A. – Chiclayo.

JURISPRUDENCIA

Que, se encuentra vacante el cargo de confianza de Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Nivel D-3, del Instituto Peruano de Energía Nuclear,

Que, es necesario designar al Funcionario que desempeñe dicho cargo;

De conformidad con el Art. 3º de la Ley Nº 27594, que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de Funcionarios Públicos y los artículos 9º y 10º del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 062-2005-EM;

Con el visto del Director Ejecutivo y de la Directora de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar a partir de la fecha, al Sr. Carlos Gayoso Caballero, en el cargo de confianza de Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, nivel D-3, del Instituto Peruano de Energía Nuclear, reservándose su plaza de origen.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CONRADO SEMINARIO ARCE
Presidente

15085-1

Designan Jefe de Recursos Humanos de la Oficina de Administración

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA
Nº 011-07-IPEN/PRES

Lima, 12 de enero de 2007

VISTO: El Memorandum Nº 009-07-PRES, sobre designación de Cargo de Confianza;

CONSIDERANDO:

Que, se encuentra vacante el cargo de confianza de Jefe de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, Nivel D-2, del Instituto Peruano de Energía Nuclear;

Que, es necesario designar al Funcionario que desempeñe dicho cargo;

De conformidad con el Art. 3º de la Ley Nº 27594, que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de Funcionarios Públicos y los artículos 9º y 10º del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 062-2005-EM;

Con el visto del Director Ejecutivo y de la Directora de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar a partir de la fecha, a la Srta. María Luz Santiago Echevarría, en el cargo de confianza de Jefe de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, nivel D-2, del Instituto Peruano de Energía Nuclear, reservándose su plaza de origen.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CONRADO SEMINARIO ARCE
Presidente

15085-2

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Aprueban Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
Nº 066-2006-SUNASS-CD

Lima, 28 de diciembre de 2006

VISTO:

El Informe Nº 038-2006/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - modificada por la Ley Nº 27631 y Ley Nº 28337, faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito y materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo y la solución de reclamos, entre otros;

Que, según el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM, la SUNASS ejerce sus funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de reclamos, con respecto a las actividades que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia, cautelando en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD se aprobaron modificaciones al "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento" aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD, así como el Texto Único Ordenado del referido Reglamento;

Que, de acuerdo con el Informe Nº 024-2006-SUNASS/100, resulta conveniente normar sobre los reclamos y los problemas de los usuarios distintos a los relativos a la facturación, así como incluir en una única norma los procedimientos para la atención de todos los reclamos;

Que, con el propósito antes referido, la SUNASS aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2006-SUNASS-CD, la publicación del proyecto de norma que aprueba el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento", otorgándose treinta (30) días calendario para recibir los comentarios de los interesados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23º del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento;

Que, evaluados e incorporados algunos de los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo de la norma;

De conformidad con el artículo 3º de la Ley Nº 27332, el artículo 20º del Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo Nº 26-2006;

HA RESUELTO:

Artículo 1º.- Aprobar el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y

su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, disponiéndose su publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe). Este Reglamento entrará en vigencia el 2 de julio de 2007.

Artículo 2º.- Derogar las Resoluciones de Consejo Directivo N° 005-2003-SUNASS-CD y N° 028-2006-SUNASS-CD, en lo correspondiente al "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y su Texto Único Ordenado, a partir de la entrada en vigencia del Reglamento aprobado en el artículo precedente.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

Con la intervención de los señores consejeros Sergio Salinas Rivas, Manuel Burga Seoane, Javier Prado Blas y Víctor Antonio Maldonado Yactayo.

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CONTENIDO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos
Artículo 2º. Tipos de Reclamos

TÍTULO SEGUNDO: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

Artículo 3º. Solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación
Artículo 4º. Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación
Artículo 5º. Presentación de solicitudes para la atención de problemas
Artículo 6º. Atención de la solicitud
Artículo 7º. Justificación de la falta de atención de la solicitud

TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º. Sujeto que puede interponer el Reclamo
Artículo 9º. Representación
Artículo 10º. Presentación de Reclamos
Artículo 11º. Formas de Presentación de los reclamos
Artículo 12º. Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo
Artículo 13º. Órganos competentes para la Resolución de Reclamos

CAPÍTULO 2. ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 14º. Inspección
Artículo 15º. Contrastación de Medidores
Artículo 16º. Costo de la Contrastación
Artículo 17º. Otros medios de prueba

CAPÍTULO 3. ETAPA DE CONCILIACIÓN

Artículo 18º. Citación a reunión
Artículo 19º. Acuerdos

CAPÍTULO 4. ETAPA DE DECISIÓN - PRIMERA INSTANCIA

Artículo 20º. Conclusión del procedimiento por desistimiento del reclamante
Artículo 21º. Resolución

Artículo 22º. Recursos
Artículo 23º. Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración
Artículo 24º. Prórroga para resolver
Artículo 25º. Silencio Administrativo Positivo (SAP)

CAPÍTULO 5. ETAPA DE DECISIÓN - SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 26º. Actos previos a la Resolución
Artículo 27º. Fijación de domicilio procesal
Artículo 28º. Plazo para resolver y notificar en segunda instancia
Artículo 29º. Silencio Administrativo Negativo (SAN)
Artículo 30º. Custodia de Expedientes

TÍTULO CUARTO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 31º. Obligación de organizar expedientes
Artículo 32º. Prohibición de condicionar la solicitud de atención de problemas o el reclamo
Artículo 33º. Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo
Artículo 34º. Pagos efectuados en exceso
Artículo 35º. Constancia de la presentación de documentos
Artículo 36º. Notificaciones
Artículo 37º. Aclaración y Rectificación de Resoluciones
Artículo 38º. Difusión
Artículo 39º. Gratuidad de la Solicitud de Atención de Problema, del Procedimiento de Reclamos y de los Formatos
Artículo 40º. Registro de solicitudes de atención y reclamos recibidos

TÍTULO QUINTO: QUEJAS

Artículo 41º. Causales para su presentación
Artículo 42º. Plazo para presentar la queja
Artículo 43º. Forma de presentación
Artículo 44º. Lugar de presentación
Artículo 45º. Incumplimiento de la EPS en elevar la queja
Artículo 46º. Plazos de resolución

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

ANEXOS

1. Problemas de alcance particular y problemas de alcance general
2. Plazos para solicitud de atención de problema
3. Medios de prueba por reclamo
4. Flujogramas

FORMATOS

1. Formato de solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación
2. Presentación del reclamo
3. Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante
4. Conciliación
5. Resumen Acta de inspección interna
6. Resumen Acta de inspección externa
7. Solicitud de contrastación de medidor de agua potable
8. Recurso de reconsideración
9. Recurso de apelación
10. Cédula de notificación

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos

1.1. Los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), según su naturaleza, pueden ser:

- a. Problemas operacionales.
- b. Problemas comerciales que afectan directamente la facturación, y
- c. Problemas comerciales que no afectan directamente la facturación.

1.2. Los referidos problemas, en cuanto a sus consecuencias, pueden ser:

- a. De alcance particular: cuando sus efectos alcancen a una conexión.
- b. De alcance general: cuando sus efectos alcancen a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de la EPS.

1.3. Los problemas de alcance particular son objeto de reclamo, siendo de aplicación el presente reglamento. Los problemas de alcance general son materia de acciones de supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) de la SUNASS, pudiendo los afectados presentar su problema de acuerdo a las normas emitidas sobre la materia.

El anexo 1 incluye una tabla referencial para distinguir los problemas particulares de los generales. Sin perjuicio de ello, en caso que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) o la GSF al momento de la presentación del expediente o en cualquier estado de su trámite, detectaran que, debido a su alcance particular o general, un expediente ha sido erróneamente presentado o tramitado, procederán a derivarlo al área competente para la aplicación de las reglas correspondientes según el caso.

1.4. En aplicación del criterio particular - general, en caso que el TRASS detecte que expedientes de reclamos corresponden a un problema de alcance general, se abstendrá de resolver derivándolo a GSF para el trámite correspondiente.

Artículo 2º.- Tipos de Reclamos

2.1. Reclamo operacional

Es aquél originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS (véase anexo 1).

2.2. Reclamo comercial relativo a la facturación

Es aquél originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario (véase anexo 1).

2.3. Reclamo comercial no relativo a la facturación

Es aquél originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios (véase anexo 1).

TÍTULO SEGUNDO: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

Artículo 3º.- Solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

La solicitud de atención de problemas se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o problemas comerciales no relativos a la facturación, de alcance particular.

Artículo 4º.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:

- a) El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.
- b) El titular de la conexión domiciliaria: persona natural

o jurídica registrada por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

c) El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.

d) La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la EPS, con copia de su solicitud.

Adicionalmente, ante un problema operacional podrá presentar la solicitud de atención de problema cualquier habitante del predio afectado.

La persona que presente la solicitud, adicionalmente presentará copia de su Documento Nacional de Identidad, y se le denominará "El Solicitante".

Artículo 5º.- Presentación de solicitudes para la atención de problemas

Las solicitudes para la atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación deberán ser presentadas ante la EPS con la presentación del Formato 1, a través de los siguientes medios alternativos:

5.1. **Solicitud por escrito.**- Facultad de cualquiera de las personas mencionadas en el artículo 4º. La solicitud deberá presentarse a través del Formato 1, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente. La EPS deberá entregar al solicitante cargo de la presentación de la solicitud.

5.2. **Solicitud por teléfono.**- Facultad del titular de la conexión, según el artículo 4.b), o de quien haya presentado solicitud de acceso, según el artículo 4.d).

Adicionalmente, la EPS tendrá la facultad de aceptar solicitudes presentadas por personas distintas.

El Solicitante deberá indicar su nombre completo y el número de su documento nacional de identidad, así como su número de suministro. La EPS deberá llenar el Formato 1, consignando en él el nombre, fecha y firma de la persona que atendió el reclamo. Podrá omitirse esta firma en el caso de los formatos completados electrónicamente.

5.3. **Solicitud por web.**- Facultad del titular de la conexión, según el artículo 4.b), o de quien haya presentado solicitud de acceso, según el artículo 4.d). La implementación de mecanismos para la atención de solicitudes vía web, queda a facultad de la EPS. En todo caso, se utilizará el Formato 1, y el sistema deberá emitir una constancia de recepción en todos los casos.

Si la solicitud se presenta por esta vía, el solicitante deberá consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones.

En todos los casos, la EPS deberá informar al usuario al momento de la presentación de la solicitud, el "código de solicitud" para realizar el seguimiento correspondiente, así como el plazo correspondiente para su atención, según lo establecido en el Anexo 2.

Artículo 6º.- Atención de la solicitud

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la EPS deberá generar la orden de servicio correspondiente.

La EPS tendrá el plazo establecido en el Anexo 2 para solucionar el problema.

Una vez solucionado el problema, el Solicitante y la EPS deberán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento. El documento de conformidad deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

- a. Código de solicitud.
- b. Breve descripción del problema solucionado.
- c. Datos del solicitante (nombre completo, DNI)

d. Declaración del solicitante, de estar conforme con la solución de la EPS a su problema.

De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo de acuerdo al Título Tercero del presente Reglamento.

Artículo 7º.- Justificación de la falta de atención de la solicitud

Presentada la solicitud de atención del problema, en caso la EPS considere que no es de su responsabilidad, deberá responder esto al solicitante, con la respectiva explicación de los motivos.

La comunicación de la EPS y sus argumentos se tendrán en cuenta en caso el expediente llegue al TRASS.

TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º.- Sujeto que puede interponer el Reclamo

Podrán presentar reclamos, los mismos sujetos señalados en el artículo 4º, con la presentación de los documentos señalados en el referido artículo.

Artículo 9º.- Representación.

Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

1. La representación podrá recaer en una persona natural o jurídica. Tratándose de facturación no individualizada en inmuebles con varias unidades de uso, la representación corresponderá a la persona designada por la Junta de Propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes.

2. Las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por INDECOPI podrán representar a sus asociados y a aquellos que le otorguen poder.

3. Para la tramitación ordinaria del procedimiento se requiere poder general, en cambio, para el desistimiento, acuerdo de partes o el cobro de dinero, se requiere poder especial.

4. En el poder especial el encargo debe ser expreso de él o los actos para los cuales fue conferido.

5. El poder general se formaliza en el escrito o mediante carta poder con firma del reclamante. Por su parte, el poder especial se formaliza a elección del usuario, mediante documento privado con firma legalizada ante funcionario autorizado para tal efecto o ante notario, así como mediante declaración en comparencia personal del usuario y representante ante la autoridad.

6. En caso de no estar expresamente señalado en el documento, el plazo de vigencia del poder general será indefinido, mientras que el plazo de vigencia del poder especial será por seis (6) meses. Sin perjuicio de ello, el poder puede ser revocado en cualquier momento.

7. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste no tendrá vigencia para reclamos posteriores.

Artículo 10º.-Presentación de Reclamos

10.1. Problemas relativos a la facturación.

El reclamo comercial relativo a la facturación, deberá ser presentado ante la EPS dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptará hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

10.2. Otros problemas.

El reclamo operacional y el reclamo comercial no relativo a la facturación podrán ser presentados ante la

EPS una vez haya transcurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 sin que la EPS haya cumplido con ello.

Plazos máximos para la presentación de estos reclamos:

a. Reclamos operacionales: un mes después de incumplido el plazo para la solución del problema.

b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: dos meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.

Los reclamos presentados fuera del plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite.

Artículo 11º.- Formas de Presentación de los reclamos

Los reclamos podrán ser presentados por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS:

11.1. Por escrito - Facultad del propietario del predio, del titular de la conexión o de aquel que acredite su condición de usuario efectivo, que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS.

El reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la EPS a calificar la idoneidad de dichos documentos. La EPS deberá entregar al reclamante, cargo de la presentación del reclamo y deberá indicarle la fecha de realización de la reunión de conciliación.

11.2. Por teléfono - Facultad del titular de la conexión que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS.

La EPS, luego de verificar que los datos correspondan al titular del servicio, deberá llenar el Formato N° 2, consignando en él el nombre, fecha y firma de la persona que atendió el reclamo. Podrá omitirse esta firma en el caso de los formatos completados electrónicamente.

Asimismo, la empresa deberá notificar al reclamante la recepción del reclamo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, conforme al artículo 36º del presente Reglamento. Con dicha notificación, deberá enviar copia del Formato N° 2, indicar la fecha y hora de la realización de la reunión de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso.

11.3. Por web - Será facultad de la EPS implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo, llenando el formato indicado para ello (Formato N° 2). El sistema deberá proporcionar una constancia de recepción en todos los casos.

Si el reclamo se presenta por esta vía, el reclamante deberá consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones.

La EPS deberá informar al Reclamante al momento de la presentación del reclamo el "código de reclamo" correspondiente.

Para los reclamos operacionales y los reclamos no relativos a la facturación, el código del reclamo corresponderá al de la solicitud no atendida.

Asimismo, la EPS comunicará al usuario la fecha máxima, expresada ésta en día, mes y año, de emisión y notificación de la resolución (ver Formato 2). Similar disposición será aplicable a la presentación del recurso de reconsideración y apelación.

Artículo 12º.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

Presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

12.1. Etapas de Investigación: Se dispondrá la actuación de los medios de prueba conforme al presente Reglamento y a la tipología contenida en el Anexo 3; caso contrario se declarará fundado.

12.2. Etapa de Conciliación: en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS. Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

12.3. Etapa de Decisión: en la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario y la EPS podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste.

Artículo 13°.- Órganos competentes para la Resolución de Reclamos

La competencia para resolver los reclamos se encuentra a cargo (i) en primera instancia, del órgano designado por la EPS para tal fin, y (ii) en segunda instancia, del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS - TRASS.

La competencia para resolver tiene carácter irrenunciable e indelegable.

CAPÍTULO 2: ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 14°.- Inspección

14.1. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste.

14.2. El día y el horario (máximo de dos horas) en que se realizará la inspección se informarán al reclamante con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formatos 5 y 6), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.

14.3. Si la inspección se ejecuta en un horario distinto al señalado en 14.2, con presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, dicho acto quedará convalidado.

14.4. En caso el reclamante o su representante no se encontraran presentes en el horario señalado en 14.2, pese a haber sido correctamente notificados, la EPS podrá realizar la prueba válidamente.

14.5. En caso la inspección se realizara por causas atribuibles a la EPS, sin presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, no podrá ser considerada válida.

14.6. Para el caso de las inspecciones internas, en caso la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, deberá programarse una segunda inspección. En caso ésta no pueda realizarse igualmente por causas no imputables a la EPS, la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión.

14.7. Si los plazos del Anexo 2 son menores de tres (3) días hábiles, la EPS podrá realizar la inspección sin necesidad de realizar comunicación previa.

14.8. Las pruebas e inspecciones realizadas en aplicación de este artículo podrán ser presentadas por la EPS en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación.

Artículo 15°.- Contrastación de Medidores

15.1. La contrastación del medidor como medio de prueba se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego que la EPS ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo 3. En caso contrario, la prueba no deberá ejecutarse.

15.2. En caso que el medidor se presuma manipulado o dañado, la EPS o el reclamante podrán solicitar que la prueba de contrastación sea complementada con la verificación del estado de los mecanismos internos del medidor.

En caso de daños externos al medidor que impidan su correcto funcionamiento, no se requerirá de esta prueba adicional.

El costo de la prueba adicional será a cargo del solicitante.

15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la EPS deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y de la existencia de contrastadoras privadas, de ser el caso (Formato N° 7).

15.4. La contrastación se realizará de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

15.5. El reclamo será declarado fundado cuando la contrastación determine que el medidor sobregregistra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba, conforme a lo dispuesto en las normas emitidas por la SUNASS sobre el particular.

El reclamo será declarado infundado cuando la contrastación determina que el medidor no sobregregistra, es decir, resulta operativo o subregistra.

Artículo 16°.- Costo de la Contrastación

En caso de ser efectuada por la EPS, ésta asumirá el costo de la contrastación. En caso de ser efectuada por una contrastadora privada, el costo será asumido por el usuario si la prueba determina que el medidor no sobregregistra.

En caso que el medidor haya sido alterado de tal manera que subregistre, sólo por una vez en un período de cinco años, la EPS asumirá el costo de la reparación. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el usuario asumirá el costo de la reparación del medidor.

Artículo 17°.- Otros medios de prueba

El usuario podrá solicitar a la EPS la actuación de medios de prueba no contemplados en el Anexo 3. Su realización quedará supeditada a la pertinencia y factibilidad técnica v. su costo. será asumido por el usuario.

CAPÍTULO 3: ETAPA DE CONCILIACIÓN

Artículo 18°.- Citación a reunión

Al presentarse un reclamo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10° y 11° del presente Reglamento, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo.

Para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario los siguientes documentos:

- (i) Cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS,
- (ii) Copia de la documentación general y documentación adicional según el tipo de reclamo, que se señalan en el Anexo 3 del presente Reglamento, a excepción de las actas de contrastación.

Adicionalmente, la EPS deberá instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución.

En caso el usuario no asistiera a la reunión de conciliación, la EPS mantendrá a su disposición la cartilla informativa y las copias citadas, sin costo.

Artículo 19°.- Acuerdos

Durante la reunión y a partir de la información señalada en el artículo 18° y la correspondiente explicación de los informes por parte de la EPS, la EPS y el reclamante podrán ofrecer fórmulas de solución al conflicto, para lo cual tomarán en cuenta los costos que significa continuar con el procedimiento.

Los resultados de la reunión deberán constar en acta (Formato N° 4), precisándose, de ser el caso, la forma de cumplimiento de los acuerdos.

CARTA DE ACEPTACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 2020

Quien suscribe:

Tomás Taboada Benites

Jefe del Consultorio Jurídico, "Taboada & Asociados"

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO, EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO.**

Por el presente, la que suscribe Tomás Taboada Benites, jefe del Consultorio Jurídico, "Taboada & Asociados", AUTORIZO al alumno: Gonzáles Quesquén, Edgard Luis, con DNI N.º 41591152, estudiante de la Escuela Profesional de DERECHO y autor del trabajo de investigación denominado: **IMPLEMENTACION DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO, EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EPSEL S.A. CHICLAYO**, al uso de dicha información para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pre – grado enunciada líneas arriba. De quien solicita.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Tomás Taboada Benites
Reg. ICAL N° 3976
ABOGADO

Tomás Taboada Benites

Jefe del Consultorio Jurídico, "Taboada & Asociados"