semapa
somos vida

# PLAN RECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS

**JULIO 2021**

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización

# DOCUMENTO CONTROLADO

**Copia controlada No. : Original**

| | Nombre | Cargo o Puesto | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Elaborado por:** | Lic. Wilber Jesús Torres Flores | Jefe Dpto. Catastro y Atención al Cliente | | 29-07 |
| | Dra. Jimena Lourdes Lopez Vargas | Profesional 1 En Comisión | | 29-07 |
| **Revisado por:** | Lic. Ana María Soria Galvarro Sandoval | Jefe Dpto. Planificación Estratégica | | 29-07 |
| | Ing. Paola Valeria Antezana Loredo | Auditor Técnico | | 29-07. |
| | Lic. Fausto Butrón Moreno | Auditor Contable | | 29-07 |
| | Lic. Edson Yerko Fuentes Jaldin | Jefe Dpto. Tecnologías de Información | | 29.07 |
| | Lic. Ingrid Lizet Soria Muñoz | Jefe de Sección Comunicación Social | | 29-07 |
| | Ing. Christian Erwin Jacobs Reque | Jefe Dpto. Producción y Distribución | | 29-07 |
| | In. Samuel Gareca Ricaldi | Jefe Dpto. Construcciones | | 29-07 |
| | Ing. Pedro Albert Trujillo Dávalos | Jefe Depto. Mtto. De Redes de Alcantarillado Sanitario | | 29-07-21 |
| | Lic. Gaby Gonzales López | Jefe División Control de Calidad | | 29-07-2021 |
| | Lic. Amid Henry Bobarin Rollano | Gerente Comercial | | |

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Ing. Víctor Luis Fernández Fernández | Gerente de Operaciones | | 29-07 |
| **Aprobado por:** | Mgtr. Luis Esteban Prudencio Rodríguez | Gerente General Ejecutivo | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Resolución Administrativa:** | | **Resolución de Directorio:** | |

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

# Control de Cambios

| Estado | Fecha de Modificación | N° Modificación | Descripción del cambio realizado |
|---|---|---|---|
| Obsoleto | 26/08/2015 | 0 | Ninguno (revision original)<br>Se aprueba el documento "Plan Rector de Atención a Usuaros de SEMAPA"<br>Aprobado con Resolución de Directorio N°26/2015. |
| Vigente | | 1 | El documento se actualiza en base a las recomendaciones emitidas por la AAPS mediante informe AAPS/JAC/INF/107/2021. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

# Contenido

1. ANTECEDENTES ..... 7
2. MISIÓN ..... 7
3. VISIÓN ..... 7
4. OBJETIVO ..... 8
5. AMBITO DE APLICACIÓN ..... 8
6. DEFINICIONES ..... 8
7. MARCO LEGAL ..... 10
8. NÚMERO DE CONEXIONES: ..... 10
9. ACTIVIDADES DE ATENCION A USUARIOS ..... 11
10. ESTANDARES DE SERVICIO SEGUN LINEAMIENTOS AAPS ..... 15
10.1. Espacio Físico y condiciones humanas y materiales para la atención correcta. ..... 15
11. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE LA RECLAMACIÓN ..... 19
11.1. Procedimiento para Reclamación Directa (Personal) ..... 19
11.2. Procedimiento para Reclamación Escrita ..... 21
11.3. Procedimiento de la línea telefónica exclusiva ..... 22
12. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO ..... 23
13. POLITICA TRATO PREFERENTE ..... 24
14. DE LOS SERVICIOS BRINDADOS AL USUARIO ..... 25
15. POLÍTICA TARIFARIA, ESTRUCTURA TARIFARIA Y CATEGORIZACIÓN DE USUARIOS ..... 28
16. PLAN DE DIFUSION DE MEDIOS ..... 28
17. DE LOS DERECHOS DEL USUARIO ..... 30
18. DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO ..... 32
19. DE LAS OBLIGACIONES DE SEMAPA ..... 32
20. NATURALEZA E INICIO DEL CONTRATO ..... 33
21. SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE ..... 34
22. ESTADÍSTICAS DE RECLAMACIONES (REGISTRO) ..... 34
23. CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ..... 34
24. SOLICITUDES ..... 35
25. INFORMACIÓN ..... 36
26. INSTRUMENTOS ..... 37

26.1. Resumen de facturación del último mes (Histórico de Consumo y lecturas) ..... 37
26.2. Cuadro de Precios y Tarifas ..... 37
26.3. Acceso a datos catastro de usuario ..... 37
26.4. Información de cronograma de distribución por zonas ..... 37
26.5. Planos Urbanísticos ..... 38
27. APLICACIONES MOVILES Y REDES SOCIALES ..... 38
ANEXOS ..... 39

## 1. ANTECEDENTES

**SEMAPA** fue creada bajo la Presidencia de Rene Barrientos Ortuño, mediante Decreto Supremo Nº 08048 el 12 de julio de 1967 el cual establece en su Art. 1º "... la creación del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, SEMAPA, como Sociedad de Economía Mixta, con domicilio legal en la ciudad de Cochabamba, duración indefinida y plena capacidad para auto administrarse y ejercitar todos los actos de la vida jurídica...".

En fecha 24 de noviembre de 1972 mediante Decreto Supremo Nº 10597 se reorganiza como entidad de Servicio Público con su Primer Estatuto Orgánico con VIII Capítulos y 26° Artículos.

El 25 de agosto de 1997 el Gobierno de la Nación, mediante Decreto Supremo Nº 24828, reconoce a SEMAPA, como EMPRESA DESCENTRALIZADA de la Municipalidad de la Provincia Cercado del Departamento de Cochabamba y dispone la reconformación del Directorio.

El Estatuto Orgánico del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "SEMAPA" está conformado por 47 Artículos, Disposiciones Finales, 11 Capítulos y 3 Títulos, fue aprobado mediante Resolución de Directorio No.47/2014, en fecha 17 de octubre del año 2014.

## 2. MISIÓN

"SEMAPA es una Empresa Municipal Descentralizada, orientada a satisfacer las necesidades del servicio de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales de la población, dentro el área de prestación de la provincia Cercado del Departamento de Cochabamba, coadyuvando a través de sus servicios a mejorar sus condiciones de vida y preservar el medio ambiente, con una gestión de calidad y participación de la comunidad".

## 3. VISIÓN

"Ser la Empresa modelo del sector servicios básicos en el ámbito nacional y regional, a través del empleo de tecnología avanzada, personal altamente calificado, con vocación de servicio y el compromiso de lograr la auto sostenibilidad y eficiencia, para ofrecer un servicio continuo y de calidad a la población beneficiaria".

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

## 4. OBJETIVO

Establecer las directrices, lineamientos y procedimientos que permita prestar al usuario una atención integral eficaz y eficiente de las reclamaciones, solicitudes, consultas o información realizadas.

## 5. AMBITO DE APLICACIÓN

El Plan Rector de Atención a Usuarios es de uso y aplicación obligatoria de todo el personal de SEMAPA y específicamente para las unidades organizacionales de la Gerencia Comercial y aquellas que interactúen con la atención al usuario.

## 6. DEFINICIONES

En el marco del Artículo 2. (DEFINICIONES) del Reglamento al Funcionamiento Interno de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECOs) aprobada con RAR N° 70/2012 se tiene las siguientes definiciones:

**AAPS:** Autoridad de Fiscalización y Control de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**Agua Potable:** Agua para el consumo humano de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa regulatoria vigente.

**Atención al Usuario:** Se refiere al servicio que debe brindar el personal ODECO al usuario en cuanto a la atención de reclamos, solicitudes y consultas.

**Información al Usuario:** El personal ODECO deberá proporcionar información oportuna, veraz y confiable respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario tanto en oficinas como por vía telefónica o por cualquier otro medio.

**Oficina ODECO:** Es el espacio físico destinado para la atención de reclamos, solicitudes o consultas de los usuarios respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, constituyéndose en una oficina exclusiva para los usuarios, no solo como administradora de los reclamos, facturación y tarifas excesivas, sino como un mecanismo promotor de la información orientación y educación del usuario.

**Reclamo:** Es la materialización de la queja, que emerge cuando el usuario siente vulnerado sus derechos a través de una acción u omisión del servicio manifestando su inconformidad con las gestiones realizadas por SEMAPA, el mismo que debe ser sometido a un procedimiento de control y seguimiento hasta su resolución. Existen diferentes causas para un reclamo, sin embargo, dada la naturaleza del servicio, estos pueden ser clasificados en técnicos, comerciales, de emergencia, por cortes entre otros.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

**Reclamo Técnico:** Es todo aquel reclamo que tenga que ver con el tendido o conexión de la red de agua potable y/o alcantarillado sanitario que el usuario considera que presenta algún daño y amerita una revisión técnica.

**Reclamo Comercial:** Es todo aquel reclamo que se refiere al proceso de facturación del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario que el usuario considera que presenta algún error y amerita una revisión o verificación.

**Reclamo de Emergencia:** Son aquellos que por su naturaleza necesitan una atención inmediata.

**Reclamo Administrativo: E**s el reclamo que el Usuario o un tercero por él presentan ante la AAPS dentro del plazo establecido de manera verbal o escrita, por cualquier medio de comunicación, acreditando previamente haber realizado la reclamación directa.

**Reclamo Directo:** Es el reclamo en primera instancia que el Usuario o un tercero por él presentan en oficinas de ODECO-SEMAPA dentro del plazo establecido de manera verbal o escrita, por cualquier medio de comunicación.

**Solicitudes:** Es aquella petición realizada por el usuario que se constituye en parte del servicio; los grupos de solicitudes enmarcadas en esta definición son:

- ***Solicitud del servicio***, que forma parte del primer documento de contacto con SEMAPA y el Usuario y va casi siempre unido al contrato del servicio.
- ***Solicitud de Baja Temporal,*** conforme a norma cualquier Usuario puede solicitar a SEMAPA una baja temporal del servicio y pactar las condiciones en las cuales se realizará este servicio.
- ***Planes de Pago,*** SEMAPA puede aceptar las solicitudes para planes de pago en el marco de sus políticas internas.
- ***Solicitud de Rehabilitación,*** se produce cuando el Usuario acude a SEMAPA luego de efectuar el pago de su factura en mora o cuando solicitan la suspensión del corte de servicio que se realizó de forma voluntaria requiriendo la rehabilitación del servicio.

**Usuario:** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que utilice alguno de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

**Queja:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinados funcionarios o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Se entiende que cubre todos los inconvenientes y temas relativos al área operativa de la EPSA.

**EPSA:** Entidad Prestador de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre resultado alcanzado y los recursos utilizados.

## 7. MARCO LEGAL

- Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario N° 2066.
- D.S. N° 071 de 09 de abril de 2009 de creación de la AAPS.
- D.S. N° 27172 de 15 de septiembre 2003 sobre procedimiento administrativo.
- Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos (Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 510).
- Contratación de Concesión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario autorizado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 13/2002.
- Ley 1886 Descuentos y Privilegios en Beneficio de la Tercera Edad.
- Resolución Administrativa Regulatoria 070/2012 donde la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y alcantarillado Sanitario aprueba el "Reglamento al Funcionamiento Interno de la Oficinas de Atención al Consumidor (ODECOs)-EPSAs Reguladas de los Centros Urbanos.
- Normas y Reglamentos Internos.

## 8. NÚMERO DE CONEXIONES:

### a) DE AGUA POTABLE Y DE ALCANTARILLADO SANITARIO

**INFORMACION COMERCIAL**

| CONEXIONES | CONEXIONES EXISTENTES 2020 |
|---|---|
| CONEXIONES DE AGUA | 2,695.00 |
| CONEXIONES DE ALCANTARILLADO | 28,568.00 |
| CONEXIONES DE AGUA Y ALCANTARILLADO | 71,101.00 |
| **CONEXIONES TOTALES** | **102,364.00** |

Fuente: Gerencia Comercial

## 9. ACTIVIDADES DE ATENCION A USUARIOS

### a) Capacitación del personal

El funcionario encargado de la Atención al Usuario debe estar siempre al tanto de las disposiciones internas vigentes. Sin pleno conocimiento y aplicación cabal de estas normas, no habrá calidad en estas funciones.

a) Invertir en la capacitación permanente del personal.

b) Tener conocimiento general respecto a cada una de las actividades relacionadas con su unidad.

c) Conocer a fondo los servicios que el Prestador ofrece a sus Usuarios.

### b) Oficinas debidamente identificadas

El ambiente físico en el cual desarrolla sus funciones la Sección de Atención al Usuario (ODECO) se encuentra en la Av. Atahuallpa entre las calles H. Salazar Camacho y P. Díaz Machicado, ubicación de las instalaciones de la Gerencia Comercial de SEMAPA, de lo que permite tener una acción inmediata ante la presentación del reclamo verbal o vía telefónica, consultas y emergencia tanto comerciales como técnicos.

### c) Infraestructura y Recursos Humanos

- ✓ **Número de cajeros**: Existe 1 (un) cajero propio de la empresa que funciona en ambientes de la Gerencia Comercial y 40 puntos de cobranza asignados en el área de prestación de servicios de la empresa, los mismos que son subcontratados por la empresa terciarizada.
- ✓ **Número de personas que atienden e informan:** Existen asignados 8 funcionarios: en la Gerencia Comercial (4) funcionarios para la atención de reclamos, trámites y consultas (un Departamento, una Sección y dos Auxiliares de ODECO), quienes atienden de forma directa al usuario y dentro de la Gerencia de Operaciones, cuatro (4) los funcionarios quienes atienden de forma directa y vía telefónica los reclamos dentro los ambientes de la empresa.
- ✓ **Número de personas a cargo de atención telefónica:** La Central Telefónica está a cargo de seis (6) funcionarios.

**d) Equipos:** La empresa cuenta con equipos de computación actualizados y una central telefónica que optimiza las llamadas brindando al usuario alternativas según el tipo de llamada y reclamo generado por el mismo.

**e) Sistema de información:** Se cuenta con dos Sistemas de Información en los cuales se registran las solicitudes y/o reclamos de los usuarios y población en general:

- Sistemas de Atención al Cliente, integrado al Sistema Comercial, en el cual se registran las solicitudes y/o reclamos de tipo comercial (consultas de adeudos, reclamos por facturación elevada, cobranza, fugas domiciliarias, etc.) realizadas

vía **personal** o **telefónica**. Estas son atendidas por las diferentes unidades de la Gerencia Comercial.

- Sistema de Reclamos Técnicos, que se opera en la Gerencia de Operaciones para la atención de incidentes ocurridos en las redes de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, estos son reportados de manera **personal** y **telefónica,** pero también están integrados a la **Aplicación Móvil** "SEMAPA Repara Red", mediante el cual un ciudadano puede reportar algún problema en las redes, registrando texto, imagen y ubicación geográfica.

**f) Número de personas para atender reclamos**

Con el objeto de la atención de los reclamos tanto comerciales como técnicos e informar al Usuario, se encuentra a cargo de 4 (cuatro) funcionarios de la Gerencia Comercial; y otro personal realiza trabajos de campo en apoyo a la Jefatura de ODECO, realizando inspecciones para verificación de servicios, entrega de notificación y notas de respuesta. Asimismo 6 (seis) funcionarios de la Gerencia de Operaciones para la atención de las reclamaciones a través de la central telefónica.

**g) Línea Telefónica exclusiva para la atención**

Se cuenta con líneas telefónicas para la atención exclusiva de la Gerencia Comercial (teléfono 4451198 – 4451199 interno 601).

SEMAPA cuenta con una Línea Piloto 178, asociada a 10 líneas telefónicas fijas, dispuestas para la atención al cliente:

| | |
|---|---|
| 4290755 | 4451147 |
| 4290756 | 4473497 |
| 4290757 | 4452177 |
| 4451198 | 4473706 |
| 4451199 | 4477491 |

Las llamadas que entran a la Línea Piloto son atendidas por el personal designado al Centro de Llamadas a través de los siguientes funcionarios:

| **Funcionario Centro de Llamadas:** | **Internos:** |
|---|---|
| Operador Radio/teléfono 1 | 551,555 |
| Operador Radio/teléfono 2 | 522,556 |
| Operador Radio/teléfono 3 | 553,557 |

| Funcionario Centro de Llamadas: | Internos: |
|---|---|
| Operador Radio/teléfono 4 | 514 |

Llamadas entrantes en horarios de oficina (lunes a viernes de 8:00 a 18:00) y (sábados y domingo de 8:00 a 12:00).

Llamadas entrantes en horarios que no son de oficina (lunes a viernes de 00:00 a 8:00 y de 18:00 a 24:00; sábados y domingo de 00:00 a 8:00 y de 12:00 a 24:00) ingresa a un IVR (contestador automático de llamadas) que le indica al usuario que su llamada fue realizada fuera de horarios de atención.

Las llamadas efectivas a los internos indicados en los puntos anteriores son grabadas para revisiones posteriores.

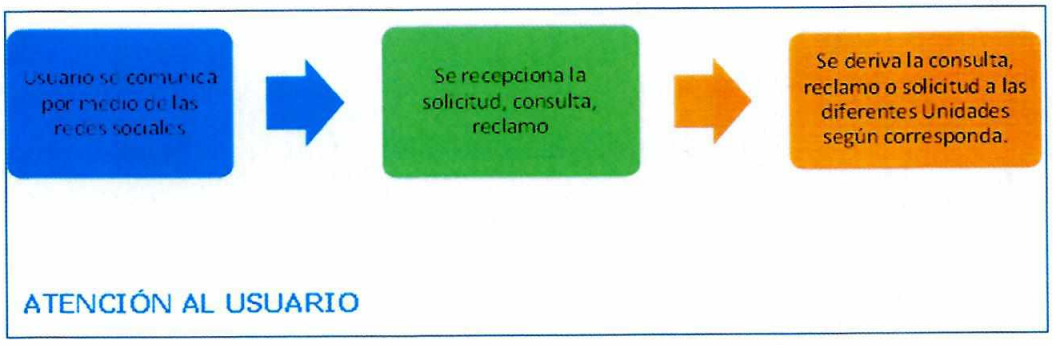
**h) Atención de Emergencias**

Reclamos que por lo general provienen de las plataformas en redes sociales, donde la empresa tiene presencia (Facebook, Twitter e Instagram) además del WhatsApp

Se responde a cualquier duda o reclamo que el usuario pueda tener en relación a los servicios, trámites y solicitudes que son competencia de SEMAPA, se brinda información oportuna y rápida. Se trabaja en coordinación con las diferentes Gerencias, según corresponda el caso expuesto por el usuario, se recaba la información pertinente y se da la respuesta al usuario.

Los reclamos que llegan a través de estos medios, se derivan a la Central Telefónica para su registro en sistema y su derivación al Departamento o Unidad correspondiente para su pronta atención.

**GRÁFICO 1: FLUJO DE LA INFORMACIÓN**




Fuente: Elaborado por la Sección de Comunicación

La atención de los reclamos, incluidos los fines de semana y feriados para el registro de los mismos, se cuenta con una Planilla diaria que refleja la atención por las redes sociales.

**i) Planes de Contingencia**

Con el fin de brindar soluciones y mantener operativas las funciones de atención al usuario ante cualquier inconsistencia generada por factores externos a la empresa (cortes de energía, falla en sistema comercial y otros) se deberá seguir el siguiente plan de contingencia para no discontinuar la atención al usuario:

- **Atención en oficinas:** ODECO y la Central Telefónica registran en sistema el reclamo mediante el llenado de formulario, el cual debe ser entregado al usuario con el número de trámite asignado, detallando en el mismo la información básica del usuario (Número de teléfono, Correo electrónico, Fax, etc.) para posterior contacto de la solución del problema respectivo.
- **Atención telefónica:** El Departamento de Tecnologías de Información, encargado de vigilar el mantenimiento de la Central Telefónica, cuenta con generadores de energía para cortes de electricidad realizados. Si el problema persistiera, dicha central cuenta con contestadora automática que permite dejar información básica del usuario reclamante para posterior atención al restituirse el normal funcionamiento telefónico.

Cualquier inconsistencia generada por factores externos a la empresa que tenga una duración máxima de 3 horas, debe ser comunicada a la AAPS.

**j) Educación Sanitaria**

SEMAPA comunica a través de las redes sociales a los usuarios, sobre la educación sanitaria, buen uso de los servicios del agua potable y alcantarillado sanitario, prevención de fugas, promoción del pago puntual, responsabilidad del cuidado de las instalaciones y conexiones, entre otros.

Para lograr una buena relación entre SEMAPA y la población, mediante la Sección de Comunicación se procede a difundir e informar el trabajo y logros alcanzados, a través de las redes sociales con el fin de que la población reconozca el esfuerzo que SEMAPA realiza para brindar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con calidad y cantidad exigida mediante normativa nacional.

Fomenta la Educación Sanitaria sobre el uso de Alcantarillado Sanitario y uso racional del Agua Potable a través de la elaboración de material comunicacional como la producción de afiches informativos, boletín informativo y video que son difundidos por las Redes Sociales de la institución, según cronograma de posteo.

## 10. ESTANDARES DE SERVICIO SEGUN LINEAMIENTOS AAPS

### 10.1. Espacio Físico y condiciones humanas y materiales para la atención correcta.

a) **Espacio Físico:** El ambiente físico en el cual desarrolla sus funciones la Sección de Atención al Usuario (ODECO) se encuentra en la Av. Atahuallpa entre las calles H. Salazar Camacho y P. Diaz Machicado, ubicación de las instalaciones de la Gerencia Comercial de SEMAPA, de lo que permite tener una acción inmediata ante la presentación del reclamo verbal o vía telefónica, consultas y emergencia tanto comerciales como técnicos.

b) **Computadora Conectada al Sistema Comercial y al Sistema de Reclamos Técnico:** Para brindar una atención oportuna e inmediata, el sistema computarizado que maneja el personal de Atención al Usuario debe estar enlazado al sistema comercial y al sistema de reclamos técnicos de SEMAPA, a fin de mantener la información actualizada del usuario y la recepción de problemas técnicos.

c) **Línea Telefónica Exclusiva:** Se cuenta con las siguientes líneas telefónicas para la atención exclusiva de la Gerencia Comercial (teléfono 4451198 - 4451199 interno 601), además del marcado rápido 178.

d) **Reclamos Centralizados en la Unidad (Comerciales, Técnicos, etc.):** Todo reclamo comercial y/o técnico debe estar centralizado en oficinas de la Sección de Atención al usuario y debidamente registrado. De acuerdo a Resolución Administrativa Regulatoria AAPS 70/2012 por parte de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Alcantarillado, el tiempo de respuesta a reclamos, emergencias y consultas se brinda de la siguiente manera:

   i. En caso de emergencia que pueda ocurrir un corte o tenga consecuencias graves, 3 días.

   ii. En los demás casos que no involucren un daño ni perjuicio inminente al usuario o a terceros, la empresa regulada atenderá la reclamación dentro de los siguientes 15 días de su recepción.

   iii. Si el reclamo es improcedente, explicar ampliamente los motivos por el cual no corresponde registrar el reclamo.

   iv. **Entrega de Formularios:** Al momento de efectuar el reclamo se registra mediante el sistema comercial generándose un formulario de reclamo, el mismo que se extiende al usuario dejando la constancia del registro efectuado al momento de realizado el reclamo en SEMAPA. SEMAPA remite de forma mensual a la AAPS las reclamaciones directas, en cumplimiento a formulario solicitado.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

**e) Formularios de registro de reclamaciones**

Al momento de efectuar el reclamo, se registra mediante el sistema comercial generándose el formulario de reclamación, el mismo que se extiende al usuario dejando constancia del registro efectuado al momento de realizado el reclamo en SEMAPA. (Ver Anexos).

**f) Anuncio de suspensiones programadas de servicio**

Los anuncios de cortes programados de servicio, se lo realiza con 24 horas de anticipación, correspondiendo a un trabajo coordinado de información a través de las Gerencias y las unidades organizacionales, así como la solicitud de la Gerencia de Operaciones quienes derivan a la Sección de Comunicación, para la emisión de la información respectiva mediante las redes sociales y tenga la inmediatez para que el usuario adquiera el conocimiento correspondiente.

De acuerdo a la coordinación interna, se emite la información necesaria mediante los siguientes formatos de acuerdo a los requerimientos y magnitud de la información.

a. Comunicado
b. Nota de prensa
c. Aviso

**g) Causales de corte de servicio**

Los cortes en los servicios se describen de acuerdo a su gravedad o su alcance y en razón de su programación, cualquiera sea la causa de interrupción del Servicio, SEMAPA comunica por medios como ser la prensa escrita o redes sociales a los usuarios indicando el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo (Anexo 1, Numeral 1.5.1 (Cortes del Servicio) del Contrato de Concesión.

Todo corte programado, independientemente de la cual fuera su orden, deberá ser comunicado con una anticipación de por lo menos 24 horas, a los usuarios mediante prensa escrita u otro medio y a la AAPS con el envío de una copia de la publicación.

A su vez las causas por las cuales se realizan los cortes de servicio, comprenden todas las interrupciones previstas del servicio que requiere SEMAPA para efectuar las tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesarias para la correcta prestación del servicio.

Cuando el usuario incumpla con el pago de las facturas vencidas, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato de Concesión, procediéndose entre ellos al corte normal de agua potable, al corte físico de agua potable, al corte físico del alcantarillado sanitario, corte por sanciones según corresponda la gravedad de la infracción o sanción, adicionalmente la empresa procederá:

Al corte normal por las siguientes causales:

- Por no permitir a los funcionarios autorizados por la Empresa y debidamente identificados la inspección de las instalaciones interiores o lectura de medidores.
- Por interferir en la instalación, mantenimiento y operación de los elementos de las conexiones que deben ser controladas exclusivamente por el personal de la Empresa.
- Por no efectuar las reparaciones intradomiciliarias ordenadas por la Empresa.
- Por negarse a recibir o acusar recibo de notificaciones enviadas por la Empresa.
- Por faltamiento de palabra o acción al personal de la Empresa en el cumplimiento de sus deberes.

Al corte físico:

- Por comercializar el agua sin tener autorización para ello.
- Por permitir o ejecutar derivaciones o prolongaciones hacia los otros inmuebles, sin consentimiento o autorización escrita de la Empresa.
- Por consumir agua o utilizar el servicio de alcantarillado sin autorización de la Empresa.
- Por interconectar las tuberías atendidas por la Empresa a cualquier otra fuente de agua sin autorización previa de la Empresa.

**h) Tiempo de rehabilitación del servicio**

Se cuenta en sistema comercial, revisando el adeudo pendiente de pago con el objeto de informar al usuario si el servicio le fue cortado, así mismo se verifica en sistema la fecha que fue programada el corte de servicio como también la fecha que fue rehabilitado el servicio. El plazo de rehabilitación es de 24 horas. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m. y sábado de 08:00 a.m. a 13:00 p.m.

**i) Tiempo que toma una conexión luego de su solicitud.**

El trámite de suscripción de contratos nuevos de agua potable y alcantarillado sanitario, tiene una duración de 10 (diez) días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la suscripción del Contrato.

Cuando el usuario realiza el pago de la reposición de vía en el GAMC, (Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba), este puede demorar en el tiempo establecido para la presentación del comprobante previo a la suscripción del contrato, en cuyo caso el plazo se computa a partir de la entrega del comprobante correspondiente.

Toda solicitud de instalación nueva, se la ejecuta en un plazo de 30 días, computables a partir de la remisión de los contratos firmados por la Gerencia Comercial.

En caso de conexiones de expansión técnica y económicamente factible, este periodo podrá ser de hasta noventa (90) días.

Si acaso existiera una demora en la ejecución, esta generalmente se debe a que el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba mediante carta informativa hace conocer la prohibición de realizar aperturas de zanja en la época de lluvias en su generalidad a partir de octubre de la gestión que se cursa al mes de marzo de la siguiente gestión.

Pasado el plazo de ejecución estimado, si no cumple se debe informar al usuario las causales e indicar el tiempo de ejecución.

**j) Tiempo de atención y respuesta a consultas y reclamos**

De acuerdo al Reglamento al Funcionamiento Interno de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECOs) aprobado con la Resolución Administrativa Regulatoria AAPS N°70/2012, en su Art.33 (Plazo), establece que, en casos de interrupción del servicio o alteraciones graves derivadas de su prestación, la EPSA atenderá la reclamación dentro los (3) días siguientes a su recepción.

En los demás casos, que no involucren un daño ni perjuicio inminente al usuario o a terceros, la empresa o entidad regulada atenderá la reclamación dentro los siguientes quince (15) días a su recepción.

En ningún caso la respuesta de este tipo de reclamaciones podrá sobrepasar los quince (15) días hábiles.

**k) Calidad de agua**

El agua potable que SEMAPA suministra se encuentra enmarcada dentro las normas de calidad establecidas en la Norma Boliviana NB 512 de Agua Potable y su Reglamento.

Los reclamos sobre la Calidad de agua provenientes del Sistema de distribución de agua potable ingresan de manera personal, vía telefónica, (interno 522), redes sociales, (personal de otras Unidades internas de SEMAPA) o escritas; las mismas son derivadas y atendidas por el personal de Laboratorio de agua potable de la División de Control de Calidad mediante su registro en formulario FOR-DICS-001 Versión 0. (Ver Anexo)

El tratamiento de atención al reclamo, a partir del registro puede ser:

- Inmediato, (al momento del registro), mediante explicación técnica y simple, que puede derivar en toma de muestra e inspección.
- En caso de que se evidencie decaimiento de los requisitos de calidad de agua potable conforme la NB 512, ya sea por datos proporcionados por el reclamante durante el registro del reclamo o cuando se evidencie en inspección previa, durante el muestreo o por último por los resultados de Laboratorio, se activa el Procedimiento interno, (Plan de Contingencia de Decaimiento de la Calidad del Agua PRO-GOP.002).

## 11. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE LA RECLAMACIÓN

### a) Pasos Reclamos Procedentes

- Recepción del reclamo
- Identificación tipo de reclamo
- Registro del reclamo en sistema informático
- Entrega constancia impresa de reclamo registrado a usuario
- Solución del reclamo dentro el plazo de 3 a 15 días.
- Atención de reclamo del usuario por la unidad correspondiente
- Registro de reporte por la unidad correspondiente en sistema la atención de reclamo de usuario de manera clara exacta y adecuada
- Comunicación de respuesta clara, exacta y adecuada a usuario.
- En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la respuesta emitida por SEMAPA, se debe informar sobre su derecho a recurrir a la AAPS.

### b) Pasos Reclamos Improcedentes

- Recepción del reclamo
- Si es improcedente, emitir una respuesta clara, exacta y adecuada el motivo por el cual no corresponde registrar el reclamo.

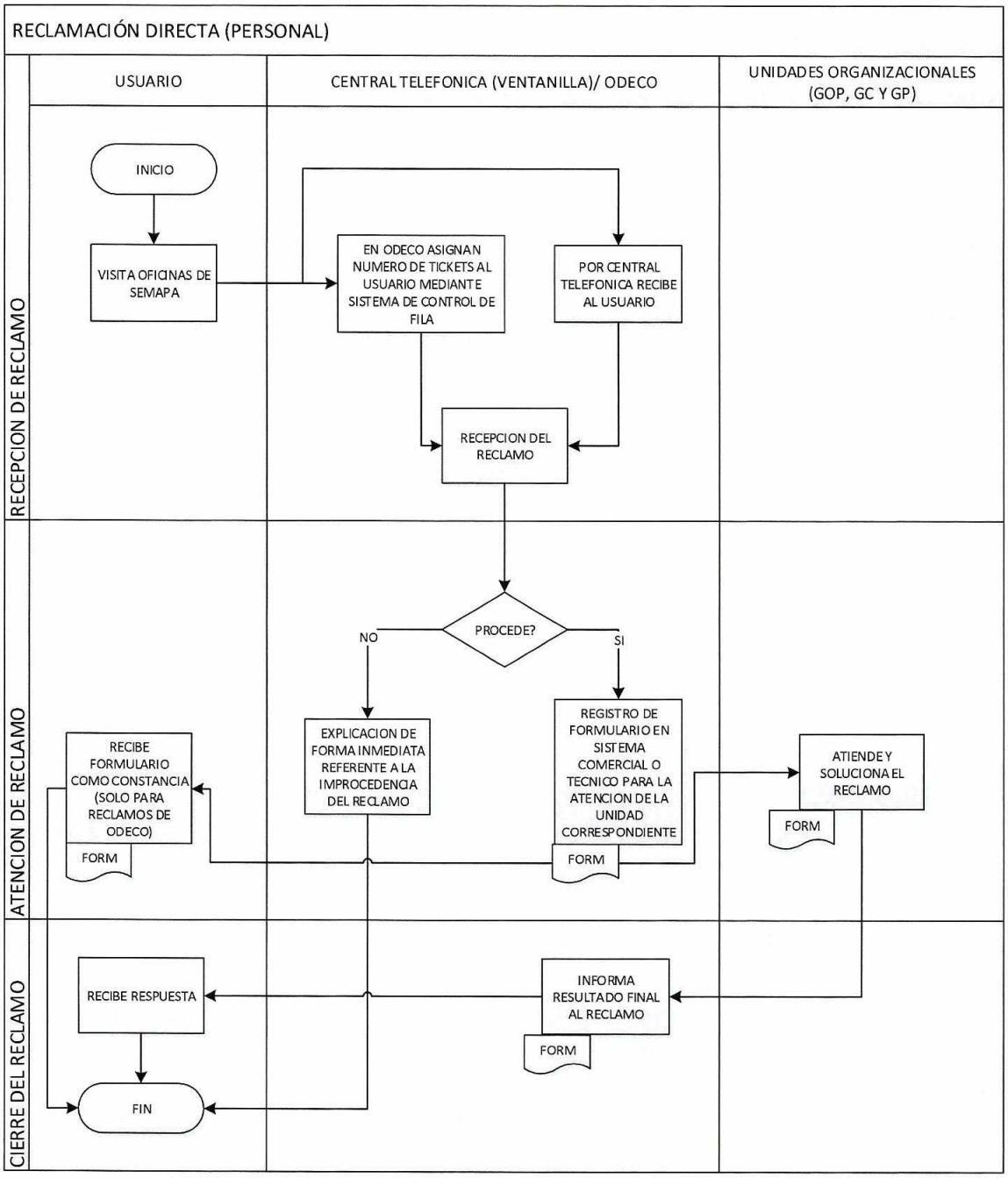
### 11.1. Procedimiento para Reclamación Directa (Personal)

### a) Formulario de Reclamaciones

Al momento de efectuar el reclamo se registra mediante el sistema comercial generándose un formulario de reclamación, el mismo que se extiende al usuario dejando la constancia del registro efectuado al momento de realizado el reclamo en SEMAPA.

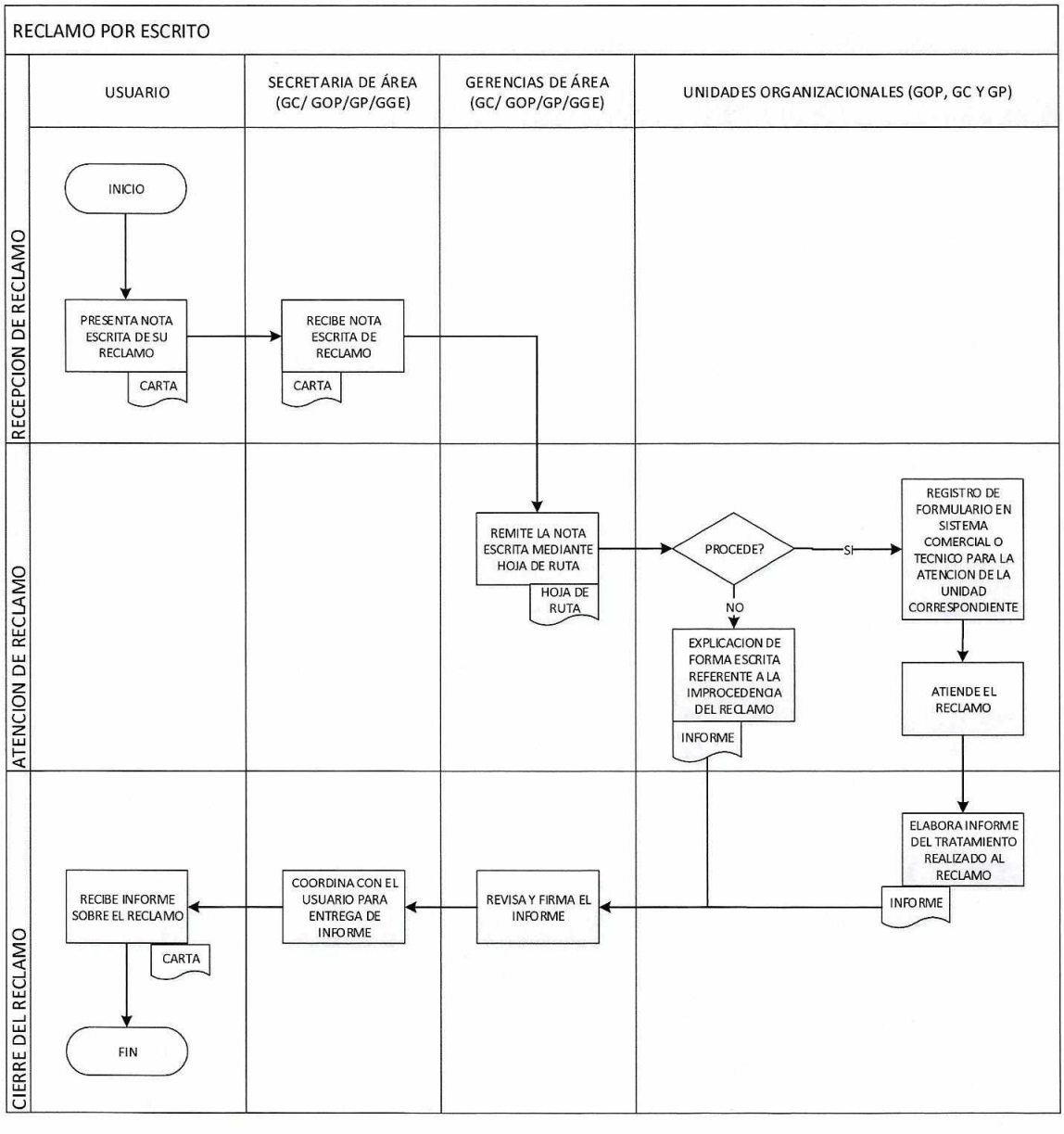
Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

## Procedimiento para Reclamación Directa (Personal)

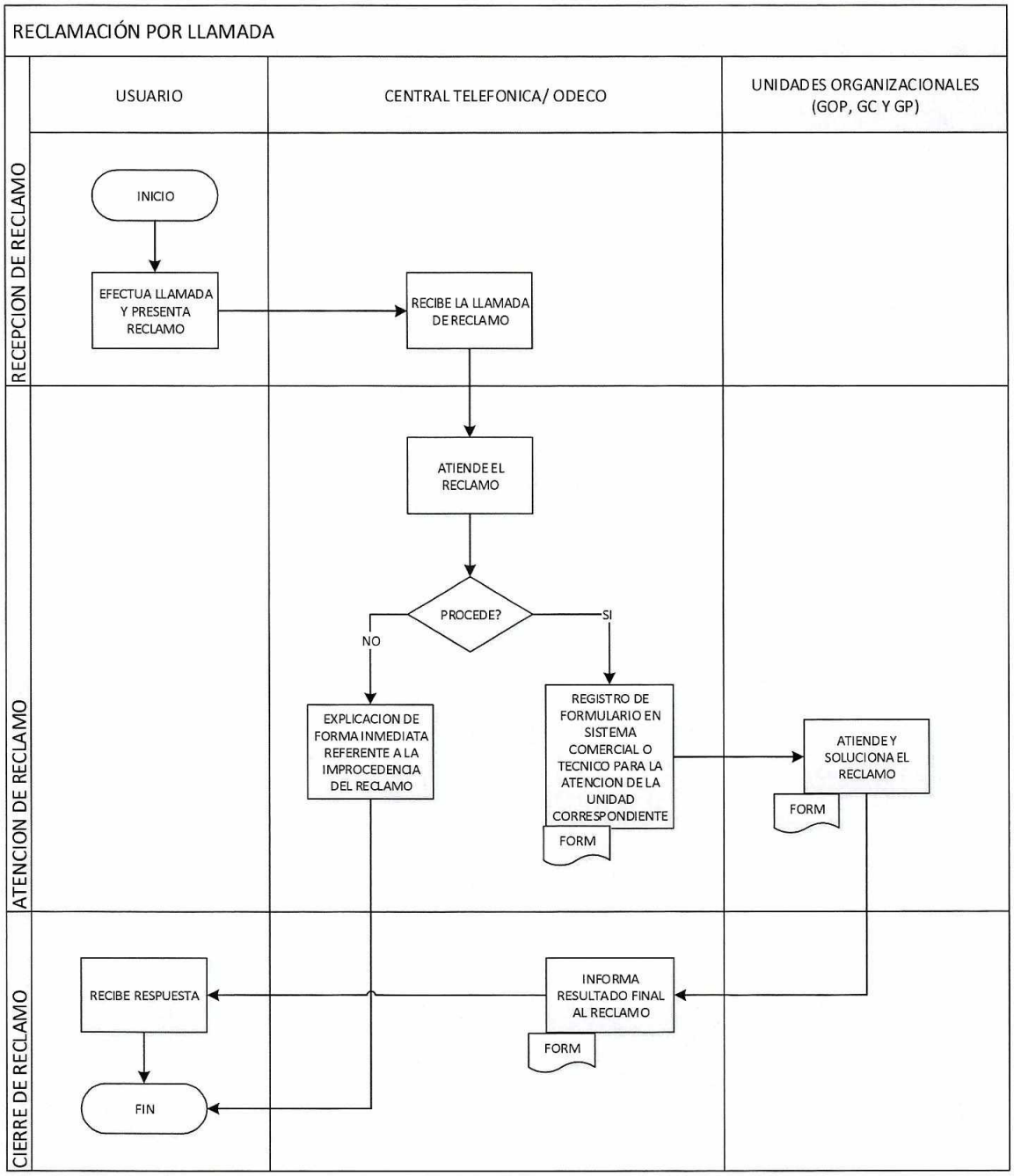


### 11.2. Procedimiento para Reclamación Escrita

- El reclamo es recepcionado por Secretaría de la Gerencia Comercial, Gerencia General, Gerencia de Operaciones, o por Gerencia de Proyectos.
- Respuesta es emitida y entregada a través de la misma secretaria de la Gerencia Comercial, Gerencia General Ejecutiva, Gerencia de Operaciones o Gerencia de Proyectos en el tiempo establecido



## 11.3. Procedimiento de la línea telefónica exclusiva



## 12. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Cabe notar que la atención al Usuario representa una función productiva del Prestador con importancia especial, toda vez que ella es transversal a una serie de áreas funcionales de la entidad.

Esta funcionalidad debe ser de conocimiento del funcionario encargado de atención al usuario a través del establecimiento de políticas coherentes con la normativa regulatoria vigente y las expectativas sobre el servicio.

En el presente texto no corresponde enunciar de manera estandarizada dichas políticas, sin embargo, se intenta dar pautas generales basadas en los principios que están establecidos a lo largo de la normativa vigente en cuanto a la prestación del servicio para beneficio y seguridad de todos los Usuarios del servicio:

i. Derecho igualitario al acceso a los servicios.

ii. Calidad y continuidad en los servicios.

iii. Eficiencia en el uso y en la asignación de recursos para la prestación y utilización de los servicios.

iv. Reconocimiento del valor económico de los servicios, que deben ser retribuidos por sus beneficiarios de acuerdo a criterios socioeconómicos y de equidad social.

v. Sostenibilidad de los servicios.

vi. Protección del medio ambiente.

### a) Políticas Técnicas

i. Acceso y disponibilidad de sus servicios a la mayor cantidad posible de la población dentro el área de prestación de servicios de la empresa.

ii. Expansión permanente de los servicios para poder lograr la mayor cobertura posible de Prestación de los Servicios en forma oportuna, en cuanto a la calidad y continuidad, establecida en normas vigentes.

### b) Políticas Comerciales

i. Prestación del servicio en consideración a los criterios de justa remuneración y equidad social.

ii. Capacitación permanente del personal con el fin de realizar el seguimiento adecuado a los procesos comerciales que son proyectado hacia los Usuarios.

### c) Políticas de Relación con los Usuarios

i. Recolección de información necesaria para mejorar sus servicios

ii. Entrega de información a la población con el fin de proporcionarle conocimientos necesarios en lo que se refiere a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

iii. Relacionamiento cordial y respetuoso con sus Usuarios, atendiéndolos con servicio de calidad, simplicidad y prontitud.

iv. Realización de campañas de difusión sobre el mejor uso y prácticas del servicio.

## 13. POLITICA TRATO PREFERENTE

En el marco del Decreto Supremo N°1807 del 28 de noviembre de 2013, Ley N°369 del 1 de mayo de 2013, Ley N° 1886 del 14 de agosto de 1998 y Resolución Administrativa Regulatoria N° 180/2018, son titulares del trato preferente las personas mayores de sesenta (60) o más años de edad, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, mujeres con niños y Beneméritos de la Patria.

El personal de SEMAPA que brinda servicios de atención a las personas con trato preferente, se regirán de acuerdo a los siguientes criterios:

**a) Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención en los servicios a las personas con trato preferente; asimismo, el tiempo de atención no excederá de 30 minutos desde el momento que llegue a las instalaciones del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado SEMAPA.

**b) Capacidad de respuesta institucional:** Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada a las solicitudes de las personas con trato preferente.

**c) Capacitación y sensibilización del Personal:** Mediante el Responsable de Capacitación de la empresa, se programarán procesos de capacitación y sensibilización al personal dependiente que está a cargo de la atención de las personas con trato preferente.

**d) Atención personalizada y especializada:** Las dependencias del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario SEMAPA, que por la naturaleza de sus funciones prestan atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas con trato preferente, en función de sus necesidades, con un trato igualitario y respeto de sus derechos y garantías Constitucionales.

**e) Trato con calidad y calidez humana:** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez, se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de las personas trato preferente que acudan a la institución, para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades, además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda el Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado SEMAPA.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

f) **Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia o discriminación a las personas con trato preferente por parte del personal de SEMAPA, bajo sujeción del Régimen Sancionatorio establecido en el Reglamento Interno de Personal y cuando corresponda el Disciplinario dispuesto en la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

g) **Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las personas con trato preferente se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera.

h) **Habilitación de ventanillas, prioridad en filas y mobiliario**: Es deber de SEMAPA garantizar la habilitación de ventanillas especiales, prioridad en las filas y la dotación de mobiliario adecuado, como ser bancas o sillas, en los casos que corresponda, para la atención de las personas con trato preferencial.

i) **Accesibilidad a Instalaciones y la Difusión de derechos:** La Máxima Autoridad Ejecutiva MAE, mediante la unidad organizacional correspondiente, conforme a disponibilidad presupuestaria, proveerá los recursos necesarios para suprimir gradualmente las barreras arquitectónicas existentes o por construir, además de fortalecer con mobiliario y equipos adecuados para una atención eficiente.

SEMAPA tiene el deber de denunciar cualquier acto de maltrato o violencia que conozca en el ejercicio de sus funciones. El Departamento de Recursos Humanos será la unidad organizacional encargada de recepcionar reclamos o denuncias por agravios.

## 14. DE LOS SERVICIOS BRINDADOS AL USUARIO

a) **Reclamo:** Es la materialización de la queja, que emerge cuando el usuario siente vulnerados sus derechos a través de una acción u omisión del servicio, manifestando su inconformidad con las gestiones realizadas por SEMAPA, reclamo que debe ser sometido a un procedimiento de control y seguimiento hasta su resolución.

Se entiende que cubre todos los inconvenientes y temas relativos al área operativa y comercial, involucrando si así se requiriese a distintas áreas operativas de la empresa. Los reclamos pueden ser:

i. **Reclamos Técnicos:** Son aquellos problemas a la distribución de agua, fuga de agua, rebalse de alcantarillado y entre otros. (Gerencia de Operaciones)

ii. **Reclamos Comerciales:** Estos pueden ser consumos elevados, medidores empañados, medidores trancados, cambio de categoría y entre otros. (Gerencia Comercial)

iii. **Reclamos por Cortes:** Son reclamos relacionados a brindar información con respecto al corte de servicio, aclarando las causas del mismo y la solución respectiva. (Gerencia Comercial – Gerencia de Operaciones).

SEMAPA entregará al usuario comprobantes debidamente registrados de todo reclamo o trámite iniciado.

En caso de tratarse de un reclamo telefónico, los usuarios están obligados a comunicar a SEMAPA el número de hoja de ruta de reclamo y el código de usuario, para recibir verbalmente la información mencionada en el párrafo precedente.

Si la denuncia, requerimiento o reclamo formulado no es atendido por SEMAPA, en los plazos indicados, el usuario podrá elevar su queja ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico en los siguientes casos:

i. Luego de transcurridos quince (15) días hábiles desde la presentación por escrito, de una denuncia, requerimiento o reclamo. Este plazo no se aplica a situaciones de emergencia.

ii. Cuando el usuario requiriese justificadamente la visita de inspección a su domicilio, luego de trascurridos cinco (5) días hábiles del requerimiento escrito sin que este haya sido respondido o resuelto por la empresa. Este plazo no se aplica a situaciones de emergencia.

iii. Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un grupo de usuarios o esté en riesgo la seguridad de la infraestructura del lugar, luego de transcurridos dos (2) días hábiles de la solicitud, sin que los trabajos correspondientes se hubieran iniciado. Este plazo se aplica a situaciones de emergencia.

iv. Recurrir ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico en caso de reparación deficiente del servicio, exceso en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de la empresa, debido a la atención inoportuna según lo establecido en los literales anteriores.

v. En caso de no obtener una decisión fundamentada al reclamo formulado por escrito en los mismos plazos otorgados a la empresa.

vi. El recurso interpuesto ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico por parte el usuario no suspende su obligación de pago. El uso de esta instancia suspende la obligación de pago de la factura reclamada, las obligaciones de pago de facturas anteriores o posteriores continúan vigentes y deben ser cumplidas.

b) **Queja:** Se encuentra definido en el punto 6 del presente documento. Se entiende que cubre todos los inconvenientes y temas relativos al área operativa y administrativa de SEMAPA.

c) **Solicitud:** Se encuentra definido en el punto 6 del presente documento. Se refiere en forma específica a la solicitud que hace el usuario con el objeto de modificar las condiciones técnicas y otros aspectos administrativos y de esta manera poder gozar de los servicios que presta la empresa.

La Sección de Atención al Usuario, brinda la información y atención necesaria referente a las siguientes solicitudes: solicitud de servicio, solicitud de corte, planes de pago, cortes y rehabilitaciones, otras solicitudes como descuentos preferenciales, cambios de nombre, entre otros.

d) **Consulta:** Se encuentra definido en el punto 6 del presente documento. Se presenta en los casos en que el usuario requiere de alguna orientación respecto del servicio:

i. **Consumos Medidos "diariamente" por ciclos:** La Sección de Atención al usuario - ODECO revisa en el sistema comercial la solicitud de información del usuario sobre el consumo medido por ciclo y este posteriormente informa al usuario el adeudo correspondiente.

ii. **Política Tarifaria:** La Sección de Atención al usuario - ODECO brinda la información sobre tarifas por consumo medido y no medido, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente.

iii. **Estructura Tarifaria:** Mensualmente se proporciona la información sobre estructura tarifaria, ubicado en la mesa de partes de la Gerencia Comercial, asimismo la estructura tarifaria es indexada a la UFV's.

iv. **Cuadro de Precios y Tarifas por servicios de SEMAPA:** La Sección de Atención al usuario - ODECO brinda la información sobre precios ya sea para compra de medidor, caja protectora, cambio de nombre, elevación de caja y medidor, costo por instalación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

v. **Base de Datos de Catastro "actualizados":** La Sección de Atención al usuario - ODECO brinda la información sobre los cambios y actualizaciones que se hayan efectuado en el Catastro Comercial.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

## 15. POLÍTICA TARIFARIA, ESTRUCTURA TARIFARIA Y CATEGORIZACIÓN DE USUARIOS

| ESTRUCTURA TARIFARIA MES DE JULIO 2021 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TASA DE INDEXACION: | 1.00052 | | | | | | |
| SISTEMA MEDIDO EN Bs. | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Rangos de Consumo m3 | | | | | | | |
| CAT. | 0 - 12 | 13 - 25 | 26 - 50 | 51 - 75 | 76 - 100 | 101 - 150 | 151 - 999 |
| R1 | 19.19447 | 1.26120 | 1.44574 | 2.15325 | 2.73771 | 3.26060 | 3.82970 |
| R2 | 38.26596 | 2.04564 | 2.27624 | 3.39905 | 4.12189 | 4.76792 | 5.44457 |
| R3 | 71.73327 | 2.49155 | 2.73771 | 4.32183 | 4.99852 | 5.69061 | 6.35207 |
| R4 | 119.48886 | 2.96836 | 3.21446 | 5.02929 | 5.72143 | 6.41358 | 7.10567 |
| | | | | | | | |
| | 0 - 12 | 13 - 50 | 51 - 100 | 101 - 150 | 151 - 250 | 251 - 400 | 401 - 9999 |
| C | 143.49730 | 6.13668 | 6.56738 | 7.04417 | 7.49011 | 7.93619 | 8.41299 |
| CE | 167.36745 | 9.52035 | 9.99715 | 10.45854 | 10.88918 | 11.35057 | 11.79657 |
| I | 129.14757 | 5.67530 | 6.49050 | 6.81346 | 7.25945 | 7.72091 | 8.15157 |
| P | 63.01277 | 2.49155 | 2.73771 | 3.39905 | 3.84503 | 4.32183 | 4.76792 |
| S | 105.15447 | 4.09115 | 4.32183 | 4.53715 | 4.98320 | 5.44457 | 5.90599 |

- Costo Contrato de Agua Potable **(Bs. 1.686,30 + Bs. 3 reposición de formulario).**
- Costo Contrato de Alcantarillado **(Bs. 1.726,50 + Bs. 3 reposición de formulario)**.

Mediante Resolución Administrativa Regulatoria N°13/2002 la Superintendencia de Saneamiento Básico autoriza a SEMAPA el Uso y Aprovechamiento del Recurso Agua y la Concesión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Ciudad Cochabamba.

## 16. PLAN DE DIFUSION DE MEDIOS

Para relacionamiento de la EPSA con su entorno, principalmente con los usuarios, cuenta con la Sección de Comunicación, que se encarga de reflejar la imagen corporativa de la Empresa, la relación directa con el entorno, sobre todo con los usuarios, mensajes y disposiciones internas que deben ser comunicadas hacia afuera, información recurrente hacia los usuarios, sirviendo asimismo como canal de comunicación para una buena educación sanitaria, buen uso de los servicios, prevención de fugas, concientización del cuidado del agua, promoción del pago puntual, responsabilidad del cuidado de las instalaciones y conexiones entre otros.

El Plan de Difusión, se lo realiza de acuerdo a las siguientes características:

**GRÁFICO 2: CARACTERISITCAS PLAN DIFUSIÓN**

| | |
|---|---|
| **Organización Semapa** | •SEMAPA es una EPSA descentralizada que brinda servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en el municipio de Cochabamba dentro de un área de concesión, en cual se denota la comunicación interna y comunicación externa.<br>•**Comunicación Interna**: se hace referencia a las formas, canales y comunicaciones dentro de la empresa, que permiten organizar y contribuir al desarrollo interno.<br>•**Comunicación Externa:** esta se brinda desde la empresa hacia su público objetivo (usuarios del servicio de semapa), por diferentes canales de difusión entre medios masivos (radio tv, presa) y redes Sociales (Facebook, twitter e Instagram). |
| **Objetivo** | •Informar, transmitir, comunicar sobre las actividades, servicios y otros, que pueda ser de interés hacia los usuarios y población en general.<br>•Generar interés social hacia el buen uso del alcantarillado sanitario y ahorro del Agua Potable.<br>•Generar una comunicación interactiva con el usuario sobre curiosiades e inquietudes. |
| **Niveles de difusión** | •**Interna:** Corman, perifoneo (planta Cala Cala), correo electrónico, red telefónica fija teléfonos móviles corporativos y comunicación informal (grupo internos de WhatsApp).<br>•**Externa:**Comunicación interpersonal: teléfono, correo electrónico, cartas; esta se hace viable de acuerdo al requerimiento del usuario. Comunicación masiva: Radio, tv y prensa. Estas se viabilizan de acuerdo a las necesidades, y tiempo de inmediatez o requerimiento. Comunicación digital: redes sociales (Facebook, twitter, Instagram), pagina web, correo electrónico. |
| **Mensaje** | •Ser la Empresa modelo del sector servicios básicos en el ámbito nacional y regional, a través del empleo de tecnologia avanzada, personal altamente calificado, con vocación de servicio y el compromiso de lograr la auto sostenibilidad y eficiencia, para ofrecer un servicio continuo y de calidad a la población beneficiaria |
| **Difusión** | •Esta se realizará de acuerdo a la necesidad, tiempo e inmediatez de la información a brindar. |

Fuente: Elaborado por la Sección de Comunicación

## 17. DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

De acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos – R.M.N°510/92; y la Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario N° 2066, Artículo 75, son derechos del usuario:

**a)** El usuario deberá recibir en forma continua y eficaz el agua potable, salvo casos de fuerza mayor o emergencias, asimismo recibirá el aviso oportuno de las paralizaciones y restricciones, excepto en los casos en que la irregularidad escape al control de SEMAPA.

**b)** SEMAPA suministrará agua potable apta para el consumo de acuerdo a normas nacionales y guía internacionales.

**c)** SEMAPA garantizará la buena calidad de los materiales y ejecución de obras en las conexiones domiciliarias.

**d)** A la empresa le corresponde el mantenimiento del conjunto de instalaciones del sistema público hasta el medidor o llave de paso.

**e)** A solicitud del usuario, SEMAPA realizará la calificación técnica de paso de servidumbre y podrá imponer a cualquier propietario su aplicación de acuerdo a normas y prescripciones legales que rigen la materia

**f)** En los casos que el servicio prestado por SEMAPA presente deficiencias, todo usuario está facultado a presentar reclamos, los que en el plazo de 15 días deberán ser resueltos, si así corresponde o comunicar al usuario las razones de una negativa. En circunstancia de negligencia comprobada en la Prestación del Servicio, SEMAPA efectuará la compensación pertinente de acuerdo a las características del perjuicio, mediante informes técnico y legal correspondiente. Pudiendo el damnificado recurrir a las acciones legales que vea por conveniente.

**g)** Toda solicitud de conexión domiciliaria aprobada será procesada por SEMAPA de conformidad al orden de presentación y factibilidad técnica.

**h)** El usuario tiene la facultad de solicitar a SEMAPA el cambio de nombre del contrato.

**i)** Todo propietario de un inmueble, tiene el derecho de solicitar a SEMAPA la conexión de agua potable y alcantarillado, cuando exista la correspondiente red o colector público que pasen por el frente del predio.

**j)** En la situación en que en un mismo inmueble existan dependencias con diferente actividad, las conexiones de agua se harán en forma independiente; salvo el caso que ello no sea posible por circunstancias calificadas por la Empresa.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

**k)** Las conexiones y acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado que sufran desperfectos, serán reparados por cuenta de SEMAPA, salvo el caso de que las mismas sean ocasionadas por el usuario o por otra entidad.

**l)** Todo propietario que tenga servicio de agua potable y no exista colector de alcantarillado público, puede solicitar la autorización de construcción de cámaras sépticas o pozos, dando cumplimiento a prescripciones sanitarias exigidas por SEMAPA y normativa de referencia.

**m)** En casos especiales calificados por la empresa, el propietario de un inmueble podrá solicitar la conexión temporal del servicio de agua potable, debiendo ceñirse a estipulaciones de normativa aplicable.

**n)** El usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado no podrá cortar el servicio interno sin la respectiva autorización de SEMAPA.

**o)** Los usuarios están facultados a presentar quejas a la Empresa por la atención deficiente del personal tanto en la parte administrativa como de servicio propiamente dicho.

**p)** Reclamar por cobros injustificados, mala atención o negligencia del prestador del servicio, y en su caso, recurrir ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (AAPS).

**q)** Exigir que las conexiones y acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado que sufren desperfectos, sean reparadas por SEMAPA, salvo el caso que los mismos sean ocasionados por el usuario o por terceros.

**r)** Recibir el Agua Potable en cantidad y calidad adecuadas, en forma continua de acuerdo a las normas vigentes.

**s)** Solicitar la medición y verificación de sus consumos.

**t)** Solicitar la verificación de fugas no visibles dentro de sus instalaciones.

**u)** Reclamar por cobros injustificados, mal atención o negligencia.

**v)** Exigir el adecuado funcionamiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en forma continua.

**w)** Recibir notificaciones, en caso de mora, antes de realizar el corte correspondiente.

**x)** Recibir compensación por daños causados en circunstancias de negligencia impericia o descuido en la prestación del servicio, bajo la responsabilidad de SEMAPA.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

## 18. DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

De acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos, Urbanos – R.M.N°510/92; son obligaciones del usuario:

**a)** Mantener las instalaciones interiores en buen estado y hacer un uso adecuado de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

**b)** Antes de cambiar de domicilio, el usuario deberá poner al día sus pagos del servicio de agua potable y alcantarillado. El nuevo ocupante del inmueble está obligado a verificar bajo su responsabilidad, que el inmueble que va a ocupar no mantenga adeudos con la Empresa. La Cobranza del consumo a inquilinos o copropietarios de un inmueble será atribución exclusiva del propietario, abonado, administrador o firmante del contrato.

**c)** La rehabilitación de un servicio suspendido por deuda, solo se hará previo al pago de las obligaciones pendientes y del derecho de rehabilitación.

**d)** Todo inmueble que cuente con servicio de agua potable y exista colector público de alcantarillado frente al predio, tiene la obligación de solicitar la conexión de alcantarillado.

**e)** El usuario tiene la obligación de pagar por el servicio prestado y facturado. En caso de incumplimiento, SEMAPA puede exigir el pago de la forma establecida en su normativa interna o por los medios establecidos por ley.

**f)** La reposición del medidor correrá por cuenta del usuario en caso de que el medidor haya cumplido su vida útil (5 años).

## 19. DE LAS OBLIGACIONES DE SEMAPA

En el marco de la Ley 2066 en su Artículo 48, SEMAPA tiene las siguientes obligaciones:

**a)** Garantizar la dotación en cantidad y calidad adecuada conforme a la normativa vigente.

**b)** SEMAPA tiene la obligación de garantizar de forma permanente la calidad del agua potable, siempre y cuando este no sea adulterado por fuentes de terceros y sea en tanques de almacenamiento o redes de distribución ajenas a los de SEMAPA, como pozos, vertientes y entre otros.

**c)** Garantizar la integridad física y la salud de sus usuarios mediante normas de diseño, construcción, buenas prácticas constructivas y operaciones de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

**d)** Cumplir las normas ambientales.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

**e)** Inspeccionar en el predio las instalaciones internas, tanques de almacenamiento para detectar el cruce o no de dos fuentes de agua (de SEMAPA u otra fuente de agua).

## 20. NATURALEZA E INICIO DEL CONTRATO

El contrato que suscribe el usuario individual con SEMAPA, para la provisión de servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, es un contrato de adhesión, bajo las condiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios, y el presente documento de la siguiente manera:

**a)** El contrato de adhesión firmado por el usuario o su representante legal, será aprobado por SEMAPA y entrará en vigencia a partir de su aprobación. Las obligaciones contraídas por ambas partes en virtud del contrato estarán en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

**b)** Los grupos de usuarios que tengan instalaciones de consumo de agua potable comunes desde la entrada de la calle al inmueble, nombraran a un representante legal quien realizara todos los trámites relacionados con la conexión de servicios, el que también será responsable del cumplimiento de las obligaciones contractuales. Esta disposición es extensiva a los usuarios que pertenezcan a una Asociación de Copropietarios.

**c)** A las solicitudes de conexión para inmuebles de hasta 3 Plantas, antiguos o nuevos, comprendidas en la categoría doméstica, el usuario deberá adjuntar un certificado de propiedad expedido por la Oficina de Derechos Reales y/o Minuta de Compra y venta con reconocimiento de firmas, o cualquier documento que acredite su derecho propietario, fotocopia de su Cédula de Identidad, Formulario de Inspección, Fotocopia de pago de Rotura de Vía ante el GAMC.

**d)** A las solicitudes de conexión para inmuebles Iguales o mayores a 4 Plantas, antiguos o nuevos, deberá adjuntar certificado de propiedad expedido por la Oficina de Derechos Reales y/o Minuta de Compra y venta con reconocimiento de firmas, o cualquier documento que acredite su derecho propietario, fotocopia de su Cédula de Identidad, Formulario de Inspección, Fotocopia de pago de Rotura de vía ante el GAMC, Proyecto Sanitario aprobado por ABIS y SEMAPA, Certificado de Capacidad Hidráulica, Plano Arquitectónico aprobado por el GAMC en cumplimiento a Ordenanza Municipal Nº 4675/13.

**e)** Pagados los derechos de conexión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado SEMAPA efectuará las instalaciones para la provisión de los mismos.

**f)** El contrato tiene validez continua e ininterrumpida. En caso de transferencia del inmueble el nuevo propietario se subrogará el contrato, debiendo solicitar cambio de nombre.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

## 21. SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE

Para el cambio de nombre, se deberá presentar los siguientes documentos:

**a)** Fotocopia de Carnet de Identidad

**b)** Fotocopia de Titulo Propietario o algún documento que avale el derecho propietario (minutas de compra y venta, entre otros).

## 22. ESTADÍSTICAS DE RECLAMACIONES (REGISTRO)

SEMAPA remite de forma mensual a la AAPS las reclamaciones directas en cumplimiento a formulario solicitado.

## 23. CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

**a)** **Reclamos técnicos** son por distribución de agua, fuga de agua y rebalses de alcantarillado, los mismos que son atendidos de forma directa o vía telefónica por 4 funcionarios por la Gerencia de Operaciones, de acuerdo al siguiente cuadro detallado:

| | |
|---|---|
| **Distribución de Aguas** | Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m.<br>Sábado y domingo de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. a través de la central de mantenimiento. |
| **Mantenimiento Agua Potable y Alcantarillado** | MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO SANITARIO<br>Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 16:00 p.m.<br>Lunes a Viernes de 13:00 a.m. a 21:00 p.m.<br>Sábados, Domingos y Feriados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.<br>Son horarios de trabajos operativos y de emergencia, reforzando con mayor personal en épocas lluvia.<br><br>MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE<br>Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 16:00 p.m.<br>Sábados, Domingos y Feriados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.<br>Son horarios de trabajos operativos y de emergencia. |

**b)** **Reclamos comerciales** por consumos elevados, medidores empañados, medidores trancados, cambio de categoría, los mismos que se reciben y son atendidos de forma directa por ODECO. El Horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m.

Documento controlado, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización.

c) **Reclamos por cortes**, ODECO brinda información con respecto al corte de servicio, aclarando que cuando un corte es efectuado por falta de pago (Mora) se informa al usuario que deberá cancelar la deuda para la restitución del servicio. El Horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m. y sábado de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.

Si el corte de servicio es efectuado por problemas técnicos, se deriva al usuario a la Gerencia de Operaciones (Distribución o Mantenimiento de Agua) para la Atención correspondiente.

d) **Reclamos Administrativos,** son aquellos que provienen del reclamo en segunda instancia, donde el usuario o un tercero presentan ante la AAPS dentro de los quince (15) días siguientes de tener o no el conocimiento del pronunciamiento de la EPSA de manera verbal o escrita por cualquier medio de comunicación, acreditando previamente haber realizado la reclamación directa como primera instancia ante la ODECO-EPSA, en el caso de que el usuario no es satisfecho en su reclamo.

Las unidades organizacionales de SEMAPA que tengan pertinencia con el reclamo administrativo, deberán realizar las inspecciones necesarias y emitir un informe técnico correspondiente dentro de los cuatro (4) días hábiles administrativos posteriores a la inspección y remitirlo al Auditor Técnico AAPS –SEMAPA, con todos los antecedentes del caso y los respaldos documentales de descargo que fundamente las reclamaciones administrativas.

SEMAPA no podrá realizar el corte de servicio hasta la resolución definitiva del caso reclamado, debiendo emitirse una proforma al usuario a fin de no generar mora.

SEMAPA en caso de solucionar la reclamación administrativa o llegar a un acuerdo entre partes, se deberá remitir el acta respectiva o documento que certifique tal hecho para cerrar el caso, esto dentro el marco del periodo de Avenimiento.

SEMAPA y los usuarios están en la obligación de asistir a las inspecciones y reuniones acordadas por el ente regulador de manera puntual.

En caso de que el usuario se crea afectado con la resolución de la reclamación, podrá recurrir en las instancias de reclamaciones preestablecidas en el Decreto Supremo N°27172.

## 24. SOLICITUDES

a. **Solicitud de Servicio:** El funcionario ODECO se encarga de brindar la información con respecto a las solicitudes de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, informando los costos por cada servicio, requisitos a presentar,

posteriormente se deriva al usuario a la División Catastro Comercial para la atención correspondiente. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m.

b. **Solicitud de Baja Temporal:** ODECO, brinda la información explicando al usuario que mediante nota escrita deberá solicitar la baja temporal del servicio de Agua Potable, previo a la nota de solicitud el usuario deberá tener cero deuda y que para la restitución del servicio se deberá presentar la nota de restitución de servicio. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m.

c. **Planes de Pago:** ODECO, procede a revisar en sistema comercial si el usuario presenta deuda pendiente de pago, si usuario presenta una deuda superior a los 6 meses, el funcionario ODECO deriva al usuario a la Sección Mora para la atención correspondiente del plan de pagos. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m.

d. **Cortes y Rehabilitaciones:** Se cuenta en sistema comercial, revisando el adeudo pendiente de pago con el objeto de informar al usuario si el servicio le fue cortado, así mismo se verifica en sistema la fecha que fue programada el corte de servicio como también la fecha que fu e rehabilitado el servicio. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m. y sábado de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.

e. **Otras solicitudes:** ODECO, brinda la información de forma directa sobre otras solicitudes de importancia (Descuentos de Ley 1886, Cambios de Nombre a nuevos dueños) siendo el trámite de forma inmediata, posteriormente es derivado todo tipo de información al área correspondiente, para la atención técnico administrativa. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 18:00 p.m.

## 25. INFORMACIÓN

| INFORMACION | GENERADOR | ODECO |
|---|---|---|
| Consumos medidos "diariamente" por Ciclos. | Sección Lecturas | ODECO, recibe, revisa en sistema comercial la solicitud de información del usuario sobre el consumo medido por ciclo y este posteriormente informa al usuario el adeudo correspondiente. |
| Políticas tarifarias. | Gerencia Comercial | ODECO brinda la información sobre tarifas por consumo medido y no medido, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente. |

| INFORMACION | GENERADOR | ODECO |
|---|---|---|
| Estructura tarifaria. | Sección de Facturación | Mensualmente se proporciona la información sobre estructura tarifaria ubicado en la mesa de partes de las oficinas de ODECO, así mismo la estructura tarifaria es indexado a la UFV`s. |
| Cuadro de Precios y tarifas por Servicios de SEMAPA. | Dpto. de Recaudaciones/Dpto. Tecnologías de Información | ODECO brinda la información sobre precios ya sea para compra de medidor, caja protectora, cambio de nombre, elevación de caja y medidor, costo por instalación de los servicios de agua potable y alcantarillado. |
| Base de Datos del Catastro "actualizados". | División Catastro Comercial | ODECO, brinda la información sobre los cambios y actualizaciones de catastro que se hayan efectuado por la División de Catastro Comercial, en cuestión a categorías y servicios que se facturan. |
| Consumos promedios por categoría y por Ciclos. | Dpto. de Recaudaciones/Dpto. Tecnologías de Información | ODECO, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión y Reglamento Interno vigente brinda la información sobre las tarifas promedios por categoría y por ciclos. |
| Normas y Reglamentos en vigencia. | Depto. Planificación Estratégica | El funcionario ODECO con conocimiento y manejo proactivo, realiza las funciones de acuerdo a Normas y Reglamentos en actual vigencia. |

## 26. INSTRUMENTOS

### 26.1. Resumen de facturación del último mes (Histórico de Consumo y lecturas)

En caso de que el usuario requiera el reporte de facturación del último mes y/o a partir de cualquier fecha pasada que lo solicite, ODECO genera mediante sistema comercial y entrega la impresión, así mismo se hace entrega del adeudo pendiente y certificación de facturas pagadas.

### 26.2. Cuadro de Precios y Tarifas

ODECO cuenta con la información sobre precios y tarifas por insumos o trabajos a realizar por parte de SEMAPA el cual es entregado al usuario para su cancelación en cualquier punto de cobranza autorizado por SEMAPA (costo de caja y medidor, elevación o traslado del medidor, calibración del medidor y costo por trámite de cambio de nombre).

### 26.3. Acceso a datos catastro de usuario

Se cuenta con planotecas que permiten ubicar el código del usuario en razón de que el usuario no cuenta con el mismo y corregir codificaciones cruzadas por actualización de Calles o Avenidas en coordinación con la División de Catastro Comercial.

### 26.4. Información de cronograma de distribución por zonas

Se cuenta con la información proporcionada por la División de Distribución de Agua Potable de la Gerencia de Operaciones para información a los usuarios y que es publicado en la Mesa de Partes ubicados en la planta baja de la oficina de ODECO.

### 26.5. Planos Urbanísticos

Se cuenta con planos digitalizados referenciales del área de prestación de servicios de la EPSA, en formato QGIS información que es proporcionada y actualizada por la División de Catastro Técnico.

## 27. APLICACIONES MOVILES Y REDES SOCIALES

Con el objetivo de mantener una buena comunicación con los usuarios la EPSA, SEMAPA ha implementado el uso de internet (página web), a través de redes sociales **(Facebook, Twiter, e Instagram)** las cuales son administradas por la Unidad de Comunicación de SEMAPA para compartir información y noticias de la EPSA, la atención a reclamos, comentarios, publicaciones y otros, así como el uso electrónico de WhatsApp, como un medio de interrelación con los usuarios, a través de los cuáles es posible informar y transmitir de manera ágil y oportuna.

Para lograr la atención y disponibilidad de información al usuario mediante otros medios, se encuentran los siguientes:

- Aplicación móvil **"SEMAPA Consumo",** el cual brinda información respecto a los consumos, facturas pendientes de pago, facturas pagadas de los usuarios de SEMAPA y preavisos de cobranza entre otros.
- Aplicación móvil **"SEMAPA Repara Red",** mediante el cual un ciudadano puede reportar algún problema en las redes, registrando texto, imagen y ubicación geográfica.
- Página Web www.semapa.gob.bo, en la cual se dispone de la información institucional necesaria para el usuario. El cual está estandarizado según lineamientos de Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, revisado y evaluado periódicamente por la Unidad de Transparencia de SEMAPA.

# ANEXOS

**ANEXO 1. FORMULARIO ODECO**

Servicio de Agua potable y Alcantarillado
S.E.M.A.P.A.

**FORMULARIO ODECO**

ODECO Nº

**REGISTRO DE RECLAMACION**

Fecha: Recl Nº

**DATOS CLIENTE**

NOMBRE:
DIRECCION
CODIGO
Categoria

**Antecedente de Consumo**

| Fecha Lec. | Lectura | Consumo |
|---|---|---|

**SOLICITANTE**

Nombre
CI: EXP.:
Telefono
Visita: Personal ☐ Telefonica ☐
Interno ☐ Otros ☐

Firma

**MOTIVOS DEL RECLAMO**

USUARIO RECLAMA POR CONSUMO ELEVADO SRA. ALICIA ROCHA
4028423

Fecha Estimada Respuesta: / /

Resp Recepción: bsoto

**TIPO DE RECLAMO**

**LECTURAS**
- Fuga Conexion Agua ☐
- Fuga intradomiciliaria ☐
- Error de Lectura ☐

**MEDIDORES**
- Fuga de Medidor ☐
- Medidor Empañado ☐
- Fuga en llave de paso ☐
- Medidor Parado ☐
- Prueba voluumetrica ☐

**CATASTRO COMERCIAL**
- Verificacion de Categoria ☐
- Verificacion de Servicio ☐

**OTROS**

**DATOS INSPECCIÓN**

Inspector: Nº C.I.: Fecha:

**CONCLUCIONES**

**Conclucion del Reclamo**

Procedente ☐ Improcedente ☐

**Jefe ODECO**

**Recepcion**

Fecha Respuesta

Firma Cliente

Aclaracion Nombre

Si usted no esta de acuerdo con la respuesta de la EPSA a su reclamo puede acudir a la AAPS
Telefono Gratuito AAPS 800-10-39600
www.aaps.gob.bo

Fuente: Gerencia Comercial - Formulario Odeco

**ANEXO 2 FORMULARIO DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS**

| | | |
|---|---|---|
| SEMAPA claro y transparente<br>G.O.P.-DPTO. TRAT.<br>División Control Sanitario | **FORMULARIO DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS** | **Identificación:** FOR-DICS-001<br>**Revisión:** 0<br>**Inicio de vigencia:** 30/07/2016 |

**DATOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMO** FECHA: ...../...../...../.....

Nombre del Usuario:..... Teléfono .....

Dirección:..... Nº _____ Código Usuario

**DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO:** _____

Ingreso vía Telefónica ☐ Personal ☐ otra sección ☐ Central ☐
No. Reclamo

**Resp. Recepción**

**INSPECCIÓN - CTRL- SANITARIO:**

| Fecha: | Responsable: | Descripción |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

***CASO DERIVADO A LAS SIGUIENTES UNIDADES/ Y REPORTE DE MEDIDAS APLICADAS:***

**UNIDAD DISTRIBUCIÓN:** A: Fecha:

| Fecha: | Responsable: | Descripción |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**UNIDAD M. AGUA POTABLE:** A: Fecha:

| Fecha: | Responsable: | Descripción |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**UNIDAD M. ALCANTARILLADO.:** A: Fecha:

| Fecha: | Responsable: | Descripción |
|---|---|---|
| | | |

**HORARIO DE DOTACIÓN DE AGUA** _____

Fuente: División de Control de Calidad - Formulario FOR-DICS-001 Versión 0.