

¿Qué debo saber sobre solicitud de problemas?

Debido a la emergencia sanitaria que vive el país y el mundo por el covid19 o coronavirus, la empresa tuvo que tomar medidas de prevención con respecto a la atención presencial en sus oficinas y en los domicilios de los usuarios para salvaguardar la salud de nuestro personal y nuestros usuarios. Y hemos puesto a su disposición la atención virtual a través de este medio nuestra Oficina Virtual Comercial.

Objetivo:

Dar atención de calidad a los usuarios que presentan solicitudes de problemas, entendiendo como calidad la atención y/o solución del problema dentro del periodo de los plazos normados con resultado final aceptado por el solicitante.

Base normativa:

Externas:

- Constitución Política del Perú.
- La Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante el Decreto Legislativo N.º 141
- Ley N° 29783, Ley de la seguridad y salud en el trabajo.
- Decreto Supremo N° 005.2012.TR, Reglamento de la Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- T.U.O. de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento
- Decreto Supremo N.º 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- El Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, que aprueba los Lineamientos para vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 y sus posteriores adecuaciones.
- Resolución Ministerial N° 087-2020-VIVIENDA, que aprueba el Protocolo Sanitario del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento para el inicio gradual e incremental de las actividades en la Reanudación de Actividades.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio y modificatorias.

- Resolución de Consejo Directivo N.º 003-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS.
- Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD, que aprueba "Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional".
- Resolución de Consejo Directivo N.º 018-2020-SUNASS-CD, que aprueba "Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional".

Base normativa por estado de emergencia nacional sanitaria y estado de emergencia nacional a consecuencia del COVID-19

- Decreto Supremo N°08-2020-SA, que declara el Estado de Emergencia Nacional Sanitaria, prorrogado por el Decreto Supremo N° 020-2020-SA.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Decreto de Urgencia N° 036-2020 que establece medidas complementarias para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria, en la economía nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento, frente a las consecuencias del COVID-19.
- Resolución ministerial N° 055-2020-TR, Guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral.

Internas:

- Estatuto Social de la Empresa. - Reglamento de Organización y Funciones – ROF, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 109- 2015-EPS GRAU S.A.-GG.
- Manual de Organización y Funciones – MOF, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 312-2015- EPS GRAU S.A.-GG.
- Reglamento Interno de Trabajo – RIT, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 296-2014-EPS GRAU S.A.-GG.
- Código de Ética de la EPS Grau, aprobado con Acuerdo de Directorio N° 01 – 20 – 2018
- D. Las normas referidas en el presente incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.