



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **REAPERTURA DEL SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.**

Código: **CO-COB.05**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **1 de 5**

1. OBJETIVO:

El objetivo de esta cartilla es establecer la metodología para la ejecución de las reaperturas de los servicios de agua y alcantarillado, aplicados a clientes con servicios cortados que han regularizado su deuda.

2. ALCANCE:

Esta cartilla involucra al personal de la unidad de cobranzas

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- 3.1. **Reapertura de Servicio de agua y alcantarillado:** Consiste en la reposición del servicio de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo a la tipología del cierre de servicio.
- 3.2. **Orden de Trabajo:** Disposición escrita para ejecutar la reapertura del servicio.
- 3.3. **Carga de trabajo:** Número de reaperturas asignadas a los operarios.

4. REFERENCIAS:

Contrato de Concesión
Ley General de Servicios de Saneamiento – 26338
Reglamento de Prestación de Servicios
Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006 -SUNASS-CD
Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD
Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD

5. RESPONSABILIDADES:

Gerente Comercial: Garantizar el cumplimiento de todos los lineamientos indicados en la presente cartilla.

Jefe de la Unidad de Cobranzas: Supervisión del cumplimiento de lo establecido en la presente cartilla.

Personal del equipo funcional de Cortes y Reposiciones: Cumplir con los lineamientos indicados en la presente cartilla.

6. DESCRIPCION:

Las actividades comerciales que se realizan en el proceso de reapertura de los servicios de agua y/o alcantarillado se describen a continuación y en el diagrama de flujo del Anexo I:

- 6.1. Cuando corresponde reapertura de servicio se genera en el SISA una Orden de Trabajo para reconexión.
- 6.2. El responsable del equipo funcional de cortes y reaperturas:
 - 6.2.1. Imprime las Órdenes de Trabajo generadas.
 - 6.2.2. Distribuye las órdenes de trabajo entre operarios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **REAPERTURA DEL SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.**

Código: **CO-COB.05**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **2 de 5**

- 6.2.3. Entrega las herramientas y materiales necesarios para ejecutar el trabajo asignado.
- 6.2.4. Verifica que los operarios se presenten debidamente uniformados y utilicen los implementos de seguridad proporcionados por la empresa.
- 6.3. El operario:
 - 6.3.1.1. Ubica el predio
 - 6.3.1.2. Procede a realizar la reapertura de los servicios según corresponda.
 - 6.3.1.3. Comunica y pide al cliente que verifique el estado de los servicios.
 - 6.3.1.4. Completa datos en la orden de trabajo, confirmando la ejecución de la reapertura,
 - 6.3.1.5. Hace firmar al cliente, desglosa la parte inferior y le entrega como constancia.
 - 6.3.1.6. Pasan al siguiente predio
 - 6.3.1.7. Retorna a la oficina, culminada la labor y reporta reconexiones ejecutadas e informa casos que impidieron cumplir con su tarea, si fuera el caso.
- 6.3.2. El responsable del equipo funcional de cortes y reaperturas procede a confirmar en el SISA la ejecución de las órdenes de trabajo y reporta a la unidad de cartera de clientes.
- 6.3.3. Al finalizar el mes el responsable del equipo funcional informa sobre todas las reaperturas efectuadas en el mes.
- 6.3.4. Durante el proceso de facturación realiza la consistencia verificando que todas las reaperturas informadas estén debidamente facturadas.

7. REGISTROS Y ANEXOS:

Anexo I: Diagrama de Flujo de "Reaperturas de los Servicios de Agua y Alcantarillado"

8. ARCHIVOS:

Nombre	Responsable	Lugar	Duración
Ordenes de Trabajo	Equipo funcional de cortes y reaperturas	Oficina de Unidad	años
Archivo virtual de consistencia	Equipo funcional de cortes y reaperturas	Oficina de Unidad	años

9. LISTA DE DISTRIBUCION:

Este documento es utilizado por todo el personal de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **REAPERTURA DEL SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.**

Código: **CO-COB.05**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **3 de 5**

10. INDICADORES DE GESTION

Eficiencia de Reaperturas (%) = $\frac{\text{Número de reaperturas efectuadas}}{\text{Total de OT de reaperturas generadas}} \times 100$

Eficacia de Cierres (%) = $\frac{\text{Número de reaperturas efectuadas}}{\text{Número de cierres efectuados}} \times 100$

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **REAPERTURA DEL SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.**

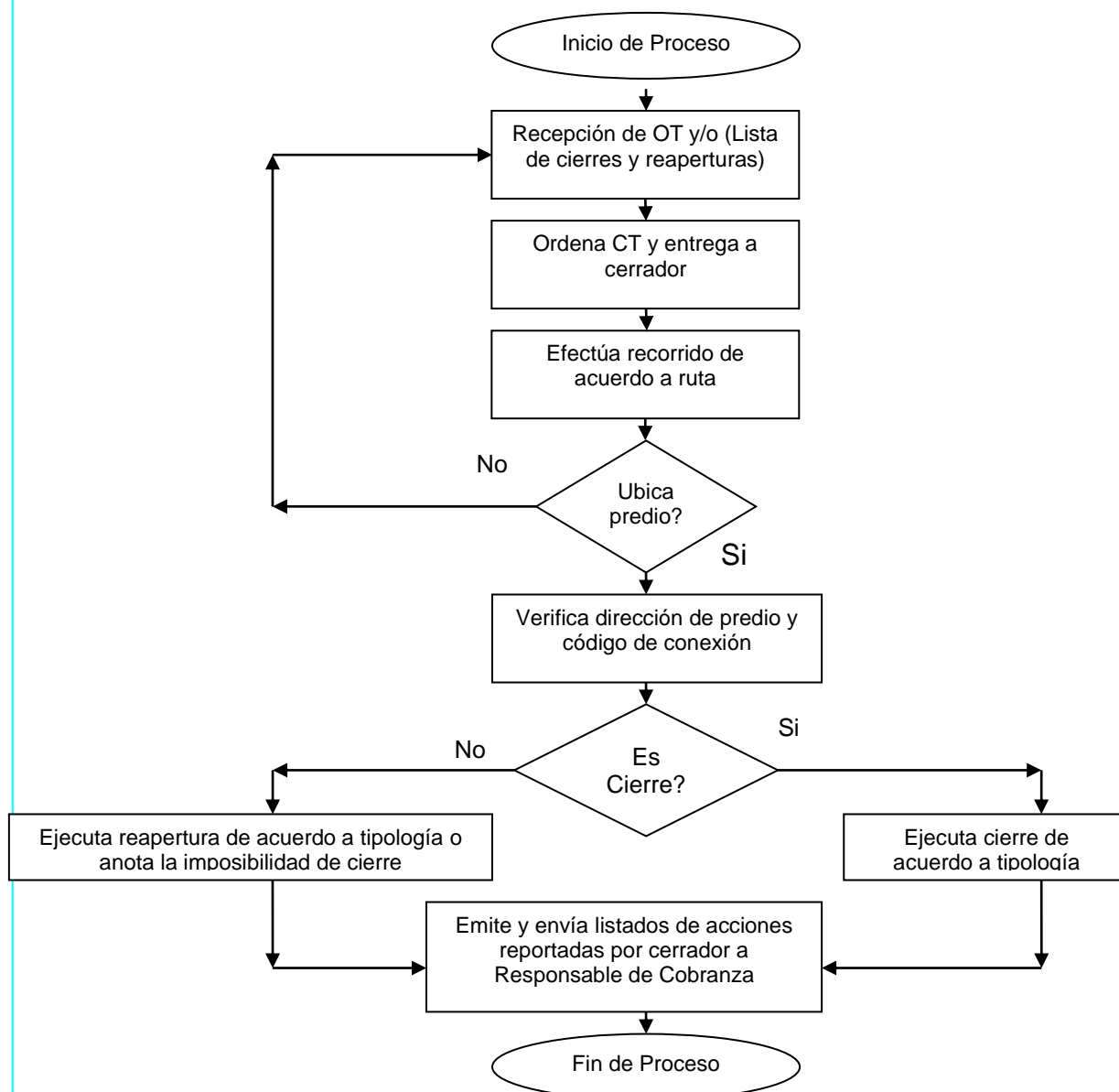
Código: **CO-COB.05**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **4 de 5**

ANEXO I: “Diagrama de Flujo de “ Reaperturas de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado”





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **REAPERTURA DEL SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO.**

Código: **CO-COB.05**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **5 de 5**

Anexo II: Registro de Orden de Reapertura

RE(CO-OCO.01).02

ORDEN DE REAPERTURA

CODIGO: _____ CICLO: _____ FIRMA: _____ / /
NOMBRE: _____ MEDIDOR: _____
DIRECCION: _____ Boleta N° _____ LECTURA: _____

REAPERTURAS	OBSERVACION	Sin Pavimento	Con Pavimento
Reapertura Simple Agua			
Reapertura Drástica 1 a 2 m (Agua)			
Reapertura de Desagüe			
Reaperturas Drástica de Matriz de Agua			
Reapertura Drástica de Desagüe			

NOMBRE DE USUARIO PRESENTE EN REAP: _____ FIRMA: _____ H. INICIO: _____
U.M. _____ m. PROF. _____ m. LDCA. _____ m. FECHA REAP.: _____ H.TERMINO: _____

ROTURA: Vereda Asfalto Tierra Largo: _____ Ancho: _____
CODIGO OPERARIO: _____ NOMBRE OPERARIO: _____ Desmorte Pendiente: SI NO

RELACION DE ACCESORIOS Y/O MATERIALES

Descripción	Código	Cantidad	Descripción	Código	Cantidad
Unión de Presión Rosca de 1/2" (UPR)	41700067		OTROS		
Empaquetadura de 1/2"	40660010				
Tubería de PVC 1/2" C-10 (m)	41620215				
Unión Simple 1/2"	41710060				
Unión Mixta 1/2"	41660010				
Curvas 90° 1/2"	40100010				
Codos de 45° 1/2"	40380010				
Niple Reemplazo Medidor 3/54 a 1/2"	40820030		Material Reciclado Instalado		
Tubería de Desagüe 6" (m)	41620240				
Tubería de Desagüe 4" (m)					
Pegamento (1/16 Galón)	311140180				
Cinta Teflón	310340010				
Cemento Tipo 1 (Bolsa)	90180010				
Yeso (Bolsa)	90540106				
Reducción de 3/4" a 1/2" s/rosca	41020020				

ORDEN DE REAPERTURA (Copia Cliente)

CODIGO: _____ CICLO: _____ OT Nro: _____ FIRMA: _____ / /
NOMBRE: _____ MEDIDOR: _____
DIRECCION: _____ N° Boleta _____ LECTURA: _____

Estimado Cliente: Por la presente le comunicamos que se ha procedido a realizar la REAPERTURA de su servicio:

REAPERTURAS	OBSERVACION	CP	SP
Reapertura Simple Agua			
Reapertura Drástica 1 a 2 m (Agua)			
Reapertura Simple de Desagüe			
Reaperturas Drástica de Matriz de Agua			
Reapertura Drástica de Desagüe			

Firma del Operario

Código de Operario