

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INCORPORACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS**

Código: **CO-CTE.02**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **1 de 5**

1. OBJETIVO:

Establecer el proceso para incorporar al padrón de ATUSA las conexiones ejecutadas en forma clandestina y regularizar la situación de los cliente.

2. ALCANCE:

Este Procedimiento involucra a las Unidades de la Gerencia Comercial y Unidades Operativas de la empresa.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4. REFERENCIAS:

Ley N° 26338.- Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento
Reglamento de Prestación de Servicios de ATUSA.

Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD: Reglamento de Calidad

Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD

Contrato de concesión

5. RESPONSABILIDADES:

Gerencia Comercial: Garantizar que, en toda la Empresa, se cumplan los lineamientos indicados en la presente Cartilla Operativa.

Responsables de Unidades Comerciales y Unidades Operativas Norte y Sur: Controlar y Supervisar que se cumplan los lineamientos indicados que deriven de la presente Cartilla Operativa.

6. DESCRIPCION:

A continuación se mencionan las distintas etapas que involucra la incorporación de conexiones clandestinas a la cartera de clientes de la empresa.

6.1. Informática envía base de SISA a la Responsable de la Unidad del GIS

6.2. La responsable Unidad del GIS capturar las bases de catastro y SISA, las relaciona y grafica en el GIS.

6.3. La responsable Unidad del instala el GIS en la PC de la Unidad de Promoción Comercial.

6.4. La Responsable de la Unidad de Promoción Comercial clasifica en el GIS las manzanas donde hay clandestinos, imprime Planos por manzanas y entrega al Promotor Comercial para levantamiento de información en campo. Así como para incorporar nuevos clientes o regularizar la situación de conexiones clandestinas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INCORPORACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS**

Código: **CO-CTE.02**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **2 de 5**

- 6.5.** El Promotor Comercial realiza las siguientes actividades:
- 6.5.1. Se acerca al usuario para inspeccionar como se abastece de agua.
 - 6.5.2. Comprueba que está accediendo al servicio de manera ilícita y lo invita a regularizar.
 - 6.5.3. Le indica las conveniencias de tener UNA CONEXIÓN REGULAR agua potable, con todas sus ventajas.
 - 6.5.4. Le muestra las consecuencias, sanitarias, pecuniarias y otras del ser un cliente irregular (expuesto a continuos cortes, insalubridad, mayores costos, dependencia de los demás, inseguridad, incomodidad, riesgo de ser denunciado y de pago de multas y otras sanciones) y las facilidades e incentivos que brinda la empresa: Fraccionamiento de deuda y reposición inmediata del servicio regular.
 - 6.5.5. Procede a inspeccionar para verificar el tipo de servicio.
 - 6.5.6. Si el cliente se abastece a través de una conexión conectada a nuestras redes y acepta regularizar se procede a elaborar contrato que contiene los requisitos que exige el reglamento de la calidad: de no contar con ellos la declaración jurada de ser conductor del predio, compromiso de regularización de conexión y croquis de ubicación, previa copia del DNI.
 - 6.5.7. Para la regularización de la conexión de agua, el cliente cancela el monto del presupuesto, por adecuación de caja, en el caso de conexión de alcantarillado si no cuenta con caja de registro cancela el importe correspondiente por adecuación de caja.
 - 6.5.8. Si el usuario se niega a la firma del contrato el gestor lo notifica y advierte el corte o denuncia, según corresponda. Otorga un plazo.
 - 6.5.9. Vencido el plazo se procede al corte de la conexión de agua o taponeo del alcantarillado.
 - 6.5.10. Hace segunda visita y si se encuentra usando el servicio se procede al corte drástico de las conexiones de agua y/o alcantarillado
- 6.6.** El promotor elabora presupuesto de conexiones clandestinas recuperadas y reporta a UPC la misma que registra en un cuadro Excel y lo tramita a cartera de clientes para su alta correspondiente.
- 6.7.** Atención al cliente recibe el pago por el presupuesto:
- Registra los datos solicitados por Operaciones Comerciales en la Planilla de conexiones nuevas de Excel, en la Unidad H del servidor siguiendo la siguiente ruta: **H/atención al cliente/conexiones nuevas**, datos que serán tomados por la Unidad de Operaciones Comerciales para la ejecución de la conexión. El gestor (a) de atención al cliente debe indicar en el formato la fecha y su nombre para evidenciar quien efectuó el registro.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INCORPORACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS**

Código: **CO-CTE.02**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **3 de 5**

7. REGISTROS Y ANEXOS:

ANEXO I: Diagrama de Flujo Incorporación de Conexiones Clandestinas” (NUEVO)

ANEXO II: CO.ATC.00-00 Solicitud de conexión domiciliaria

ANEXO III: Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

ANEXO IV: Declaración Jurada del cliente

ANEXO V: Compromiso de Pago

Informe de factibilidad

8. ARCHIVOS:

Igual que conexiones nuevas

9. INDICADORES DE GESTION:

Número de conexiones nuevas de agua

Número de conexiones nuevas de alcantarillado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INCORPORACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS**

Código: **CO-CTE.02**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **4 de 5**

CO.ATC.02-01 Solicitud de conexión domiciliaria (VERIFICAR)



SOLICITUD DE CONEXIÓN DOMICILIARIA

Sres. ATUSA

Yo _____ con D.N.I. _____ en calidad de Propietario () Conductor () del predio situado en _____ Referencia _____, teléfono _____ solicito la instalación de una conexión de Agua () Alcantarillado (), para cubrir el servicio del referido predio.

DESTINO DEL SERVICIO

CLASE DE USUARIO

Vivienda Única ()	Organismo Estatal ()	Doméstico ()
Local Comercial ()	Industria ()	Comercial ()
Edif.Mult.Familiar ()	Otros ()	Industria ()
Quinta ()		Estatal ()

NUMERO DE SERVICIOS TOTALES

	<u>Domestico</u>	<u>Comercial</u>	<u>Industrial</u>
Lavadero	[]	[]	[]
Lavadero cochera	[]	[]	[]
Ducha	[]	[]	[]
Tina	[]	[]	[]
Riego Jardín	[]	[]	[]
Otros	[]	[]	[]

INFORMACION TECNICA

AGUA ()

Red Matriz		Prof.Red	
Tipo Tubería		Dist.ret.Rígida	
Dist.Red.Caja		Dist.Ret.Flexible	

DESAGUE ()

Red Colector		Prof.Red	
Tipo Tubería		Dist.ret.Rígida	
Dist.Colector		Dist.Ret.Flexible	

OBSERVACIONES : _____

FIRMA DEL SOLICITANTE

LUGAR Y FECHA

SUPERVISOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **INCORPORACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS**

Código: **CO-CTE.02**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **5 de 5**

ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN A CLIENTES (MODIFICAR)

