

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CONEXIONES EJECUTADAS POR TERCEROS**

Código: **CO-CTE.03**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **1 de 4**

**1. OBJETIVO:**

Establecer el proceso para incorporar a la cartera de clientes de ATUSA las conexiones masivas que forman parte de obras ejecutadas por terceros.

**2. ALCANCE:**

Este Procedimiento involucra a las Unidades de la Gerencia Comercial, Unidades Operativas y Unidad de Ingeniería 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

**5. RESPONSABILIDADES:**

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

**Responsables de Unidades Comerciales, Unidad de Ingeniería 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 por terceros a la cartera de clientes de la empresa.

6.1. La Unidad de Promoción comercial inspecciona los lugares donde están las obras y cuando se encuentra que las conexiones ya están ejecutadas y se están utilizando los servicios, clasifica en el GIS las manzanas catastrales donde está la obra, imprime Planos por manzanas y entrega al Promotor Comercial para levantamiento de información en campo e incorporar nuevos clientes haciendo firmar el contrato respectivo. Cuando las manzanas no están catastradas informa a cartera de clientes para su incorporación en el catastro.

6.1.1. Si las obras son recientes se procede a elaborar contrato que contiene los requisitos exigidos en el reglamento de calidad o en su defecto declaración jurada, compromiso de regularización de conexión y croquis de ubicación, previa copia del DNI.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CONEXIONES EJECUTADAS POR TERCEROS**

Código: **CO-CTE.03**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **2 de 4**

- 6.1.2. Si son antiguas se procede a cobrar dos meses de consumo de agua por recupero y procede a elaborar contrato que contiene todos los requisitos exigidos por el reglamento de calidad o en su defecto declaración jurada, compromiso de pago y croquis de ubicación, previa copia del DNI.
- 6.2. El promotor reporta a UPC la misma que registra en un cuadro Excel y lo tramita a cartera de clientes para su alta correspondiente.
- 6.3. Cartera de Clientes, hace una búsqueda en el SISA para verificar si el cliente está registrado con el propósito de no duplicar código; si el cliente no está registrado se procede a hacer búsqueda de código de ruta de reparto, número de manzana y el sector.
- 6.4. Si no está registrado, se procede a dar de alta en el sistema SISA. Si se verifica que el cliente está registrado en la misma dirección se devuelve A LA UNIDAD DE PROMOCION COMERCIAL para reinspección como medida de seguridad DENTRO DEL PLAZO.
- 6.5. Promoción comercial inspecciona en campo levanta la información y devuelve a cartera de clientes para darle alta.
- 6.6. Cartera de Clientes es la responsable de ingresar las cuotas por convenios con los clientes incorporados.
- 6.7. Cuando las conexiones no son utilizadas por el cliente la UPC remite la información a cartera de clientes para actualizar el catastro.
- 6.8. Cartera de clientes lleva un control en Excel denominado Registro de Clientes en el que registra mensualmente los clientes ingresados del periodo para su control y fiscalización de SUNASS.
- 6.9. La unidad de cartera de clientes archiva los contratos por tipo de conexión debidamente numerados y documentados con el sustento respectivo por cuanto es una exigencia contractual y fiscalizable.

### **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

ANEXO V: Compromiso de Pago

### **8. ARCHIVOS:**

Igual que anterior

### **9. INDICADORES DE GESTION:**

Número de conexiones nuevas de agua

Número de conexiones nuevas de alcantarillado



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento: **CARTILLA OPERATIVA**

Título: **CONEXIONES EJECUTADAS POR TERCEROS**

Código: **CO-CTE.03**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **3 de 4**

### 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: **CONEXIONES EJECUTADAS POR TERCEROS**

Código: **CO-CTE.03**

Revisión N°: **01**

Vigencia: **Agosto-08**

Página: **4 de 4**

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

