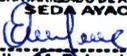
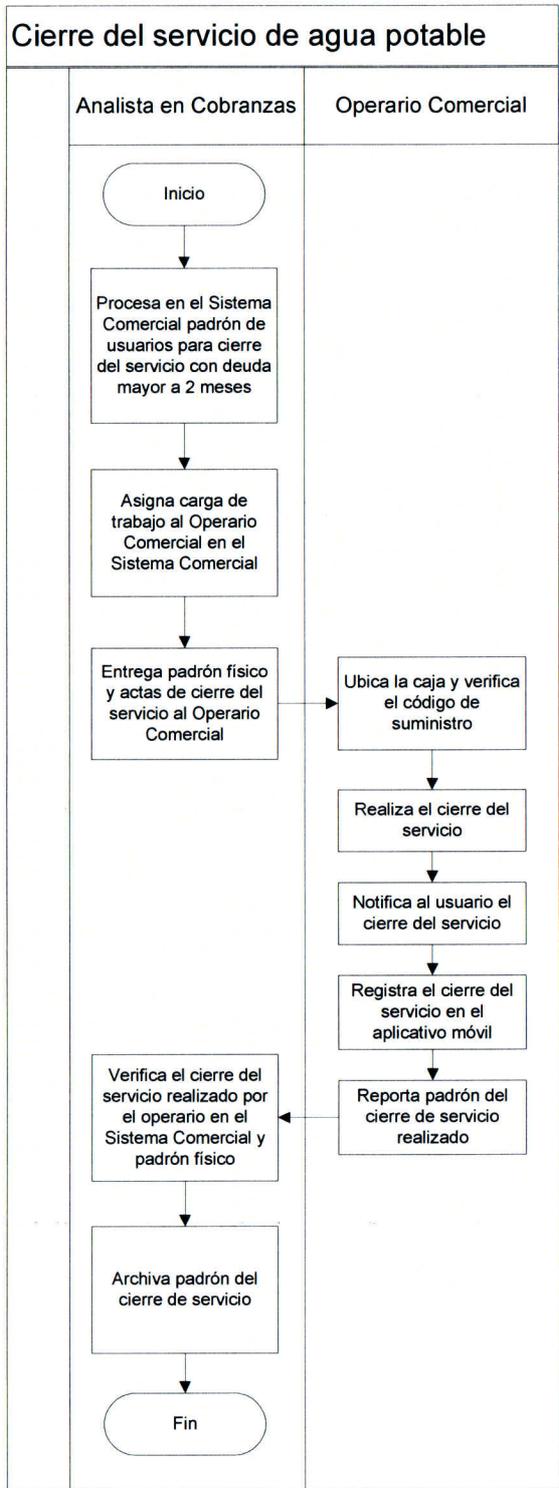


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	4.1.1. Cierre del servicio de agua potable	
CÓDIGO	GC-4.1.1-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Cobranzas	
PROPÓSITO	Cierre del servicio por deuda	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Analista en Cobranzas	1	Procesa en el Sistema Comercial padrón de usuarios para cierre del servicio con deuda mayor a 2 meses
Analista en Cobranzas	2	Asigna carga de trabajo al Operario Comercial en el Sistema Comercial
Analista en Cobranzas	3	Entrega padrón físico y actas de cierre del servicio al Operario Comercial
Operario Comercial	4	Ubica la caja y verifica el código de suministro
Operario Comercial	5	Realiza el cierre del servicio
Operario Comercial	6	Notifica al usuario el cierre del servicio
Operario Comercial	7	Registra el cierre del servicio en el aplicativo móvil
Operario Comercial	8	Reporta padrón del cierre de servicio realizado
Analista en Cobranzas	9	Verifica el cierre del servicio realizado por el operario en el Sistema Comercial y padrón físico
Analista en Cobranzas	10	Archiva padrón del cierre de servicio

ELABORADO:  SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO  Mg. Erika M. Palomino Capcha JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	REVISADO 	APROBADO 
---	--	--



 SEDA AYACUCHO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	4.1.2. Reapertura del servicio de agua potable	
CÓDIGO	GC-4.1.2-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Cobranzas	
PROPÓSITO	Reapertura del servicio de agua potable	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Analista en Cobranzas	1	Procesa padrón de reapertura del servicio
Analista en Cobranzas	2	Asigna carga de trabajo al Operario Comercial en el Sistema Comercial
Operario Comercial	3	Ubica la caja y verifica el código de suministro
Operario Comercial	4	Realiza la reapertura del servicio
Operario Comercial	5	Registra la reapertura en el aplicativo móvil, la reapertura debe ser realizada en el transcurso de las 24 horas después de realizado el pago de las causales que originó
Analista en Cobranzas	6	Verifica que las reaperturas se realizaron de acuerdo a la normativa vigente

ELABORADO:  Mg. Erika M. Palomino Capcha JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	REVISADO 	APROBADO: 
--	--	---



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: GC-01-2023

Versión 1

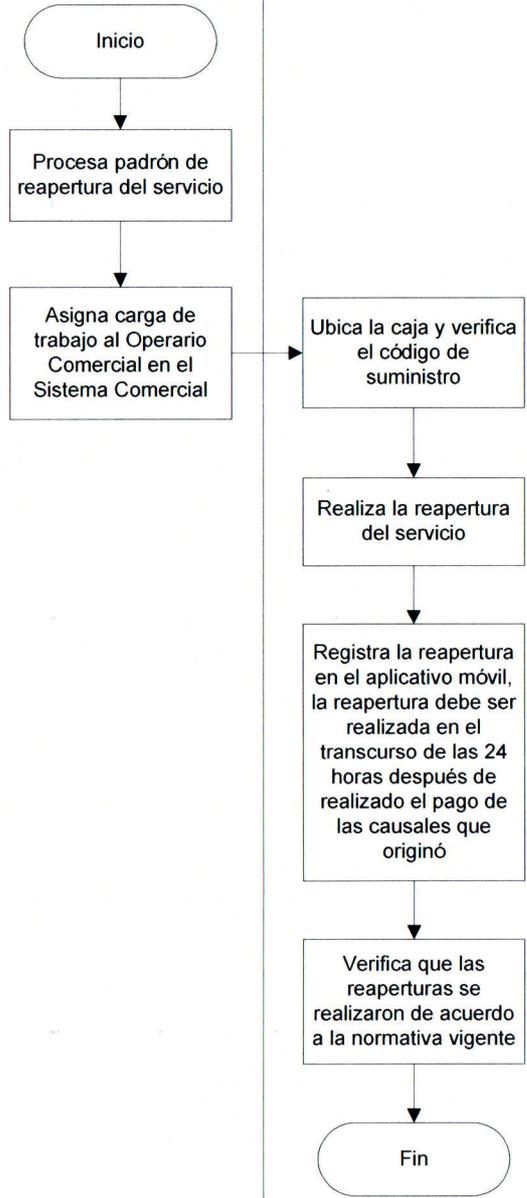
GERENCIA COMERCIAL

Junio 2023

Reapertura del servicio de agua potable

Analista en Cobranzas

Operario Comercial



ELABORADO:

SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO

Mg. Erika M. Palomino Capcha
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

REVISADO:



APROBADO:

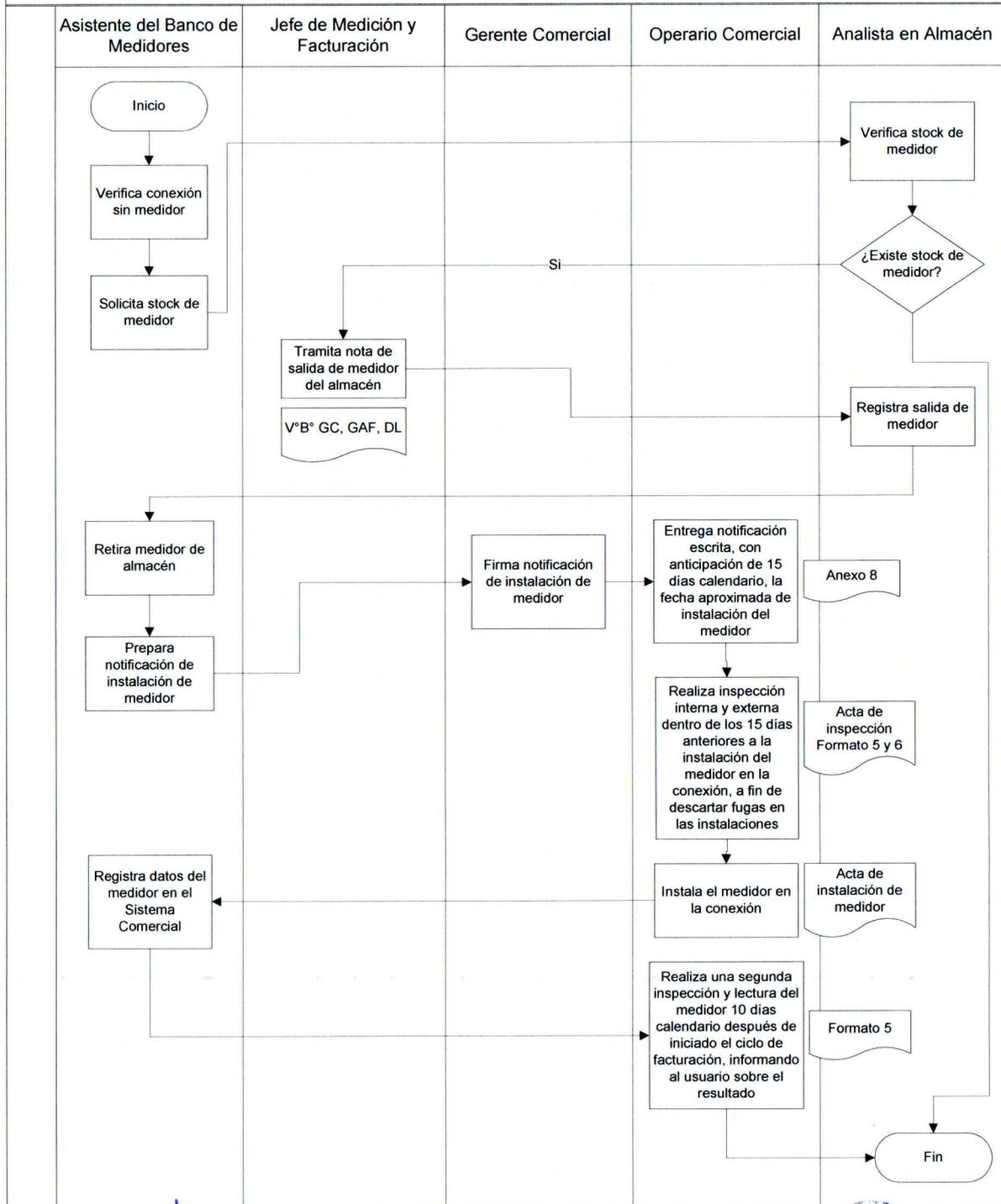


 SEDA AYACUCHO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	3.1.20. Instalación de nuevo medidor a usuario existente	
CÓDIGO	GC-3.1.20-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Medición y Facturación	
PROPÓSITO	Reducir el índice de agua no facturada (ANF)	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Asistente del Banco de Medidores	1	Verifica conexión sin medidor
Asistente del Banco de Medidores	2	Solicita stock de medidor
Analista en Almacén	3	Verifica stock de medidor ¿Existe stock de medidor?
Jefe de Medición y Facturación	4	Tramita nota de salida de medidor del almacén con V°B° de la Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, y Departamento de Logística
Analista en Almacén	5	Registra salida de medidor de almacén
Asistente del Banco de Medidores	6	Retira medidor de almacén
Asistente del Banco de Medidores	7	Prepara notificación de instalación de medidor
Gerente Comercial	8	Firma notificación de instalación de medidor
Operario Comercial	9	Entrega notificación escrita, con anticipación de 15 días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, adjuntando el Anexo 8
Operario Comercial	10	Realiza inspección interna y externa dentro de los 15 días anteriores a la instalación del medidor en la conexión, a fin de descartar fugas en las instalaciones, y registra en el acta de inspección Formato 5 y 6
Operario Comercial	11	Instala el medidor en la conexión y registra acta de instalación del medidor firmado por el usuario y el operario
Asistente del Banco de Medidores	12	Registra datos del medidor en el Sistema Comercial
Operario Comercial	13	Realiza una segunda inspección y lectura del medidor 10 días calendario después de iniciado el ciclo de facturación, informando al usuario sobre el resultado, y registra en el acta de inspección Formato 5 y 6

ELABORADO:  SEDA AYACUCHO <small>Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.</small> <small>DEP. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</small>  MAGNO BAEZ RAMIREZ <small>JEFE DEPARTAMENTO</small>	REVISADO: 	APROBADO: 
---	---	---

Instalación de nuevo medidor a usuario existente

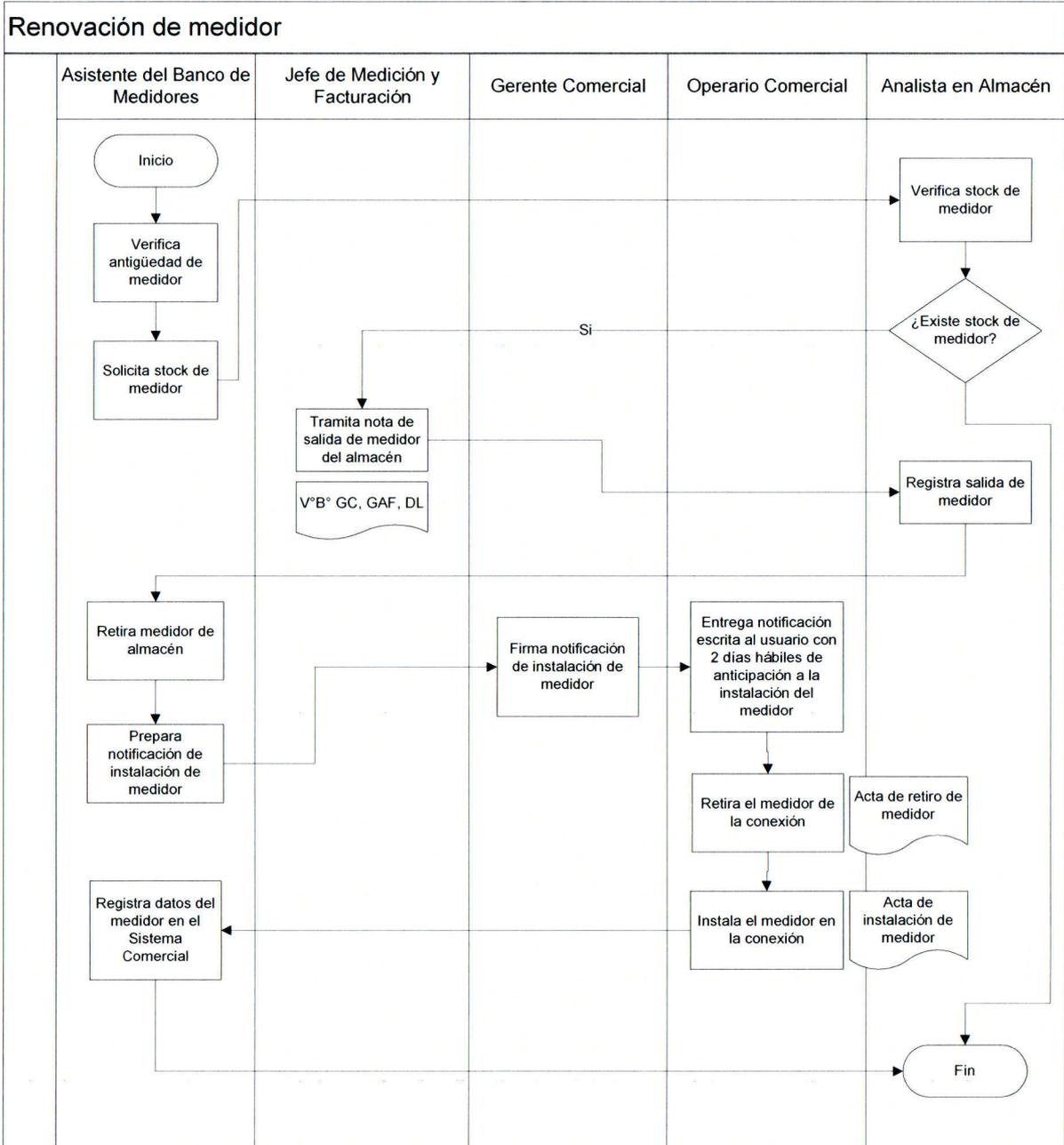


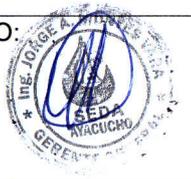
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	3.1.21. Renovación de medidor	
CÓDIGO	GC-3.1.21-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Medición y Facturación	
PROPÓSITO	Reducir el índice de agua no facturada (ANF)	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Asistente del Banco de Medidores	1	Verifica antigüedad de medidor (mayor a 5 años o verificación en Banco de Medidores)
Asistente del Banco de Medidores	2	Solicita stock de medidor
Analista en Almacén	3	Verifica stock de medidor ¿Existe stock de medidor?
Jefe de Medición y Facturación	4	Tramita nota de salida de medidor de almacén con V°B° de la Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, y Departamento de Logística
Analista en Almacén	5	Registra salida de medidor de almacén
Asistente del Banco de Medidores	6	Retira los medidores de almacén
Asistente del Banco de Medidores	7	Prepara notificación de renovación de medidor
Gerente Comercial	8	Firma notificación de instalación de medidor
Operario Comercial	9	Entrega notificación escrita al usuario con 2 días hábiles de anticipación a la instalación del medidor.
Operario Comercial	10	Retira el medidor de la conexión y registra en el acta de retiro de medidor, firmado por el operario y usuario
Operario Comercial	11	Instala el medidor en la conexión y registra en el acta de instalación del medidor, firmado por el operario y usuario
Asistente del Banco de Medidores	12	Registra datos del medidor en el Sistema Comercial

ELABORADO:  SEDA AYACUCHO Servicio de Agua Potable y Saneamiento de Ayacucho S.A. DEP. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN  MAGNO BÁEZ RAMÍREZ JEFE DEPARTAMENTO	REVISADO: 	APROBADO: 
---	--	--

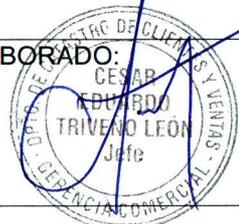
 SEDA AYACUCHO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
	GERENCIA COMERCIAL	
	Versión 1	
		Junio 2023



<p>ELABORADO:</p>  <p>SEDA AYACUCHO Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. DEP. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN</p> <p>MAGNO BAEZ RAMIREZ JEFE DEPARTAMENTO</p>	<p>REVISADO:</p> 	<p>APROBADO:</p> 
--	--	--

 SEDA AYACUCHO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	2.1.10. Actualización de categoría	
CÓDIGO	GC-2.1.10-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Catastro de Clientes	
PROPÓSITO	Actualización de categoría tarifaria	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Operario Comercial	1	Identifica variación de unidad de uso de la conexión del servicio de agua potable
Operario Comercial	2	Notifica por lo menos con 2 días de anticipación para realizar la inspección interna (Formato Múltiple de Notificación)
Operario Comercial	3	Realiza inspección interna, con la finalidad de verificar si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que puedan afectar la facturación
Operario Comercial	4	Registra en el acta de inspección interna (Formato 5), la misma que deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe, unidades de uso y actividades económicas desarrolladas al interior del predio
Operario Comercial	5	Consolida y reporta el acta de inspección interna. ¿Existe variación de unidad de uso?
Analista en Catastro de Clientes	6	Actualiza la unidad de uso en el Sistema Comercial
Analista en Catastro de Clientes	7	Archivar el expediente de actualización de variación de unidad de uso

ELABORADO: 	REVISADO: 	APROBADO: 
--	---	---



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

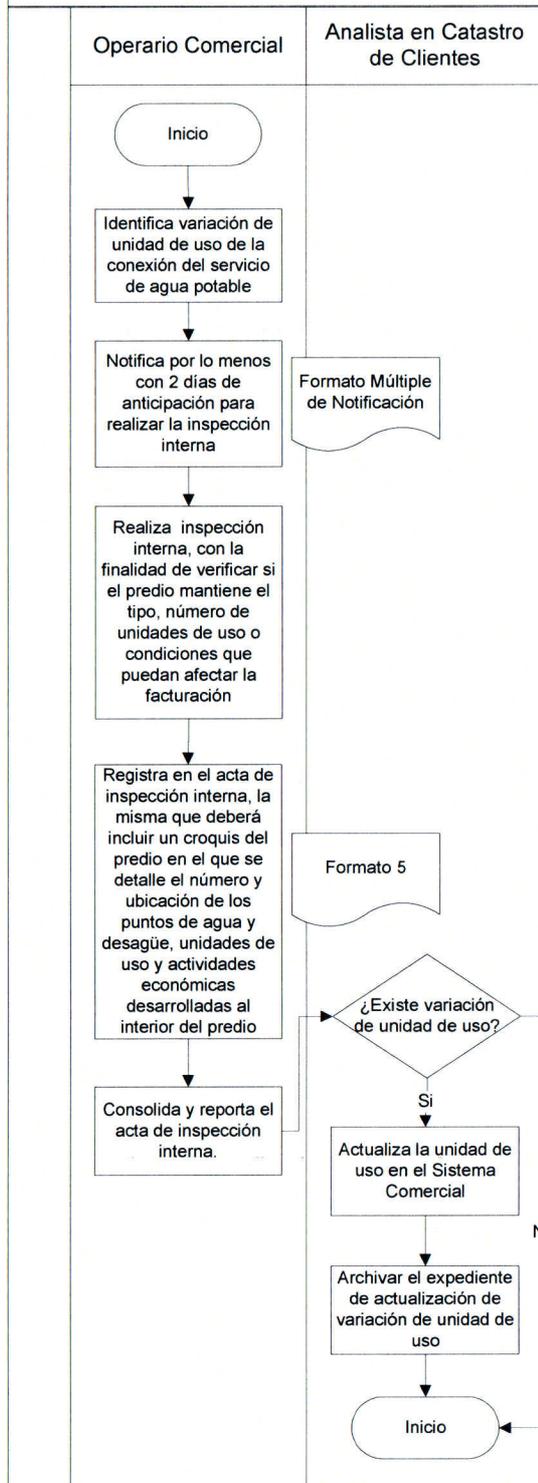
Código: GC-01-2023

Versión 1

GERENCIA COMERCIAL

Junio 2023

Actualización de categoría



ELABORADO:



REVISADO:



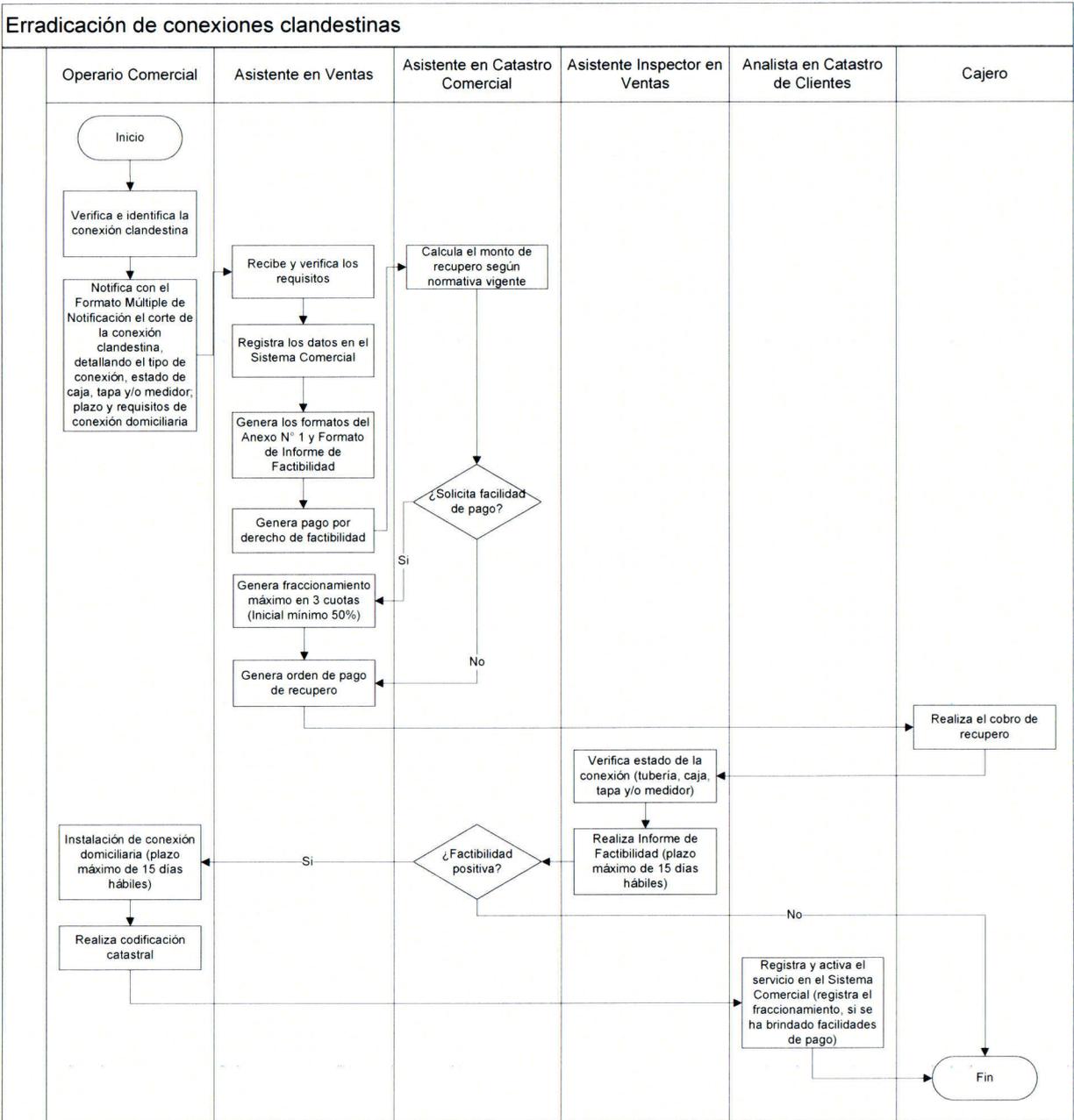
APROBADO:



 SEDA AYACUCHO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	2.1.14. Erradicación de conexiones clandestinas	
CÓDIGO	GC-2.1.14-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Catastro de Clientes	
PROPÓSITO	Reducir el índice de agua no facturada (ANF)	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Operario Comercial	1	Verifica e identifica la conexión clandestina
Operario Comercial	2	Corta la conexión clandestina
Operario Comercial	3	Notifica con el Formato Múltiple de Notificación el corte de la conexión clandestina, detallando el tipo de conexión, estado de caja, tapa y/o medidor; plazo y requisitos de conexión domiciliaria
Asistente en Ventas	4	Recibe y verifica los requisitos
Asistente en Ventas	5	Registra los datos en el Sistema Comercial
Asistente en Ventas	6	Genera los formatos del Anexo N° 1 y Formato de Informe de Factibilidad
Asistente en Ventas	7	Genera pago por derecho de factibilidad
Asistente en Catastro Comercial	8	Calcula el monto de recuperó según normativa vigente. ¿Solicita facilidad de pago?
Asistente en Ventas	9	Genera fraccionamiento máximo en 3 cuotas (Inicial mínimo 50%)
Asistente en Ventas	10	Genera orden de pago de recuperó
Cajero	11	Realiza el cobro de recuperó
Asistente Inspector en Ventas	12	Verifica estado de la conexión (tubería, caja, tapa y/o medidor)
Asistente Inspector en Ventas	13	Realiza Informe de Factibilidad (plazo máximo de 15 días hábiles) ¿Factibilidad positiva?
Operario Comercial	14	Instalación de conexión domiciliaria (plazo máximo de 15 días hábiles)
Operario Comercial	15	Realiza codificación catastral
Analista en Catastro de Clientes	16	Registra y activa el servicio en el Sistema Comercial (registra el fraccionamiento, si se ha brindado facilidades de pago)

ELABORADO: 	REVISADO: 	APROBADO: 
--	---	---



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

PROCESO	5.1.1. Atención de reclamo comercial	
CÓDIGO	GC-5.1.1-2023	
UNIDAD ORGÁNICA	Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	Jefe del Departamento de Atención al Cliente	
PROPÓSITO	Atención de reclamo comercial	
ALCANCE	Todas las unidades orgánicas de la Gerencia Comercial	
RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Asistente de Orientación al Cliente	1	Orienta al usuario sobre el procedimiento de reclamo por los diferentes canales de atención
Asistente de Reclamos	2	Recibe y registra el reclamo comercial
Asistente de Atención al Cliente	3	Consolida, organiza y deriva los reclamos al Operario Inspector para las inspecciones
Asistente de Atención al Cliente	4	Remisión del registro de reclamos por consumo medido para informe operacional
Operario Inspector	5	Realiza inspección interna y externa al predio objeto de reclamo, emitir informe técnico en las actas de inspección por tipo de reclamo, dentro de los 3 días hábiles de la presentación de reclamo
Jefe del Departamento de Atención al Cliente	6	Revisa, analiza y resuelve los reclamos en concordancia con la normativa vigente
Asistente de Conciliación de Reclamos	7	Revisa el expediente de reclamo y los medios de prueba
Gerencia Operacional	8	Realiza informe operacional de reclamos por consumo medido
Asistente de Conciliación de Reclamos	9	Realiza conciliación (mediante llamada telefónica o presencial) y suscribe el acta de conciliación, dentro de 10 días hábiles de la presentación del reclamo. ¿Reclamo fundado? Si: Paso 24, No: Paso 10
Asistente de Conciliación de Reclamos	10	Elabora resolución de primera instancia en caso de no llegar a ningún acuerdo con la parte accionante, dentro de los 15 días hábiles después del acto conciliación
Gerente Comercial	11	Firma resolución de primera instancia
Operario Inspector	12	Notifica resolución de primera instancia, dejando constancia en la Cédula de Notificación, consignando datos, fecha, hora, características de la fachada del inmueble, grado de parentesco de ser el caso, etc. dentro de los 15 días después del acto de conciliación. ¿Presentó reconsideración? Si: Paso 13, No: Paso 25
Asistente de Reclamos	13	Ingresa y registra el recurso administrativo de reconsideración, dentro de los 15 días hábiles de notificado la resolución de primera instancia

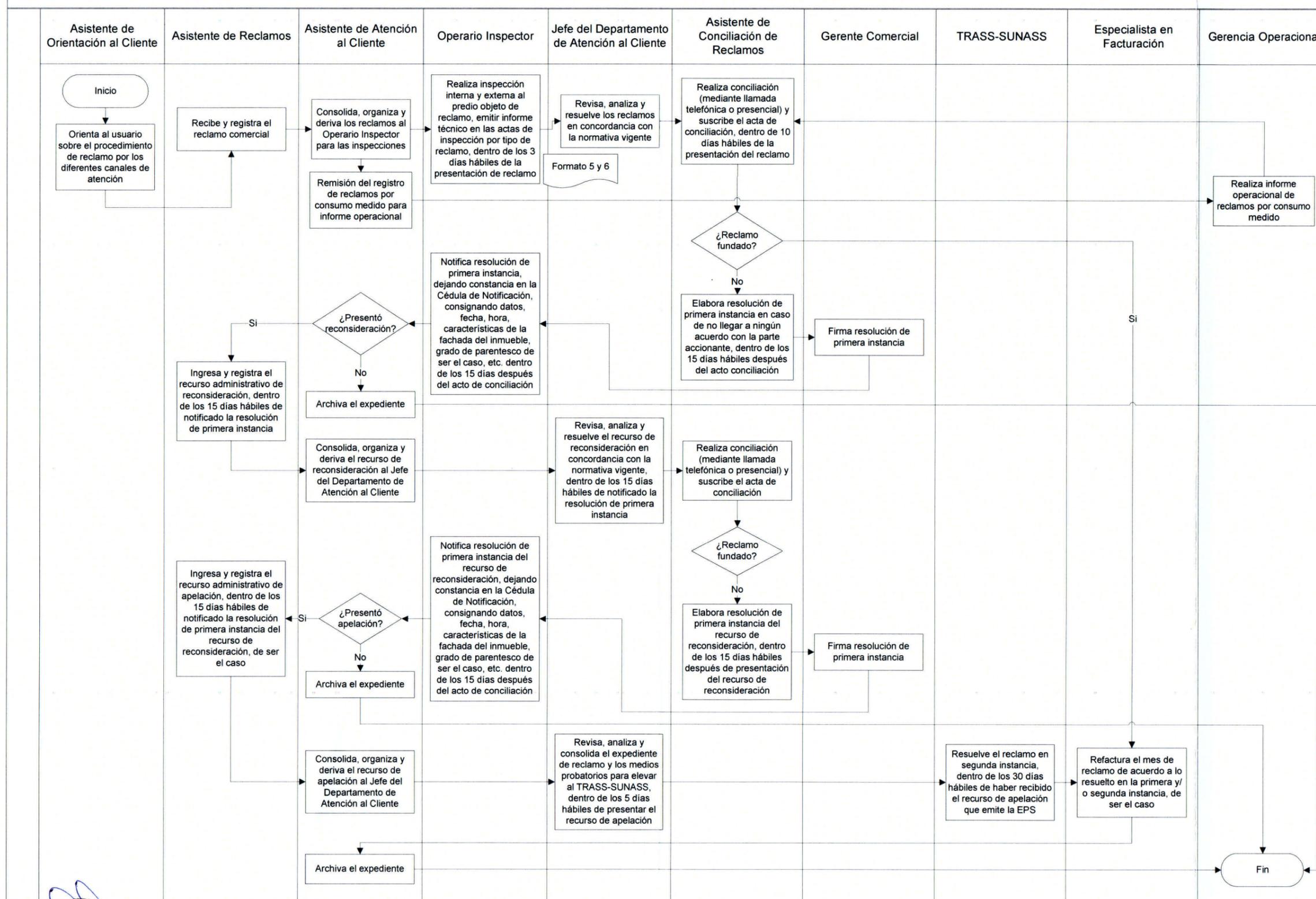
ELABORADO:  	REVISADO: 	APROBADO: 
---	---	---

 SEDA AYACUCHO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: GC-01-2023
		Versión 1
	GERENCIA COMERCIAL	Junio 2023

Asistente de Atención al Cliente	14	Consolida, organiza y deriva el recurso de reconsideración al Jefe del Departamento de Atención al Cliente
Jefe del Departamento de Atención al Cliente	15	Revisa, analiza y resuelve el recurso de reconsideración en concordancia con la normativa vigente, dentro de los 15 días hábiles de notificado la resolución de primera instancia
Asistente de Conciliación de Reclamos	16	Realiza conciliación (mediante llamada telefónica o presencial) y suscribe el acta de conciliación. ¿Reclamo fundado? Si: Paso 24, No: Paso 17
Asistente de Conciliación de Reclamos	17	Elabora resolución de primera instancia del recurso de reconsideración, dentro de los 15 días hábiles después de presentación del recurso de reconsideración
Gerente Comercial	18	Firma resolución de primera instancia
Operario Inspector	19	Notifica resolución de primera instancia del recurso de reconsideración, dejando constancia en la Cédula de Notificación, consignando datos, fecha, hora, características de la fachada del inmueble, grado de parentesco de ser el caso, etc. dentro de los 15 días después del acto de conciliación. ¿Presentó apelación? Si: Paso 20, No: Paso 25
Asistente de Reclamos	20	Ingresa y registra el recurso administrativo de apelación, dentro de los 15 días hábiles de notificado la resolución de primera instancia del recurso de reconsideración, de ser el caso
Asistente de Atención al Cliente	21	Consolida, organiza y deriva el recurso de apelación al Jefe del Departamento de Atención al Cliente
Jefe del Departamento de Atención al Cliente	22	Revisa, analiza y consolida el expediente de reclamo y los medios probatorios para elevar al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS)-SUNASS, dentro de los 5 días hábiles de presentar el recurso de apelación
TRASS-SUNASS	23	Resuelve el reclamo en segunda instancia, dentro de los 30 días hábiles de haber recibido el recurso de apelación que emite la EPS
Especialista en Facturación	24	Refactura el mes de reclamo de acuerdo a lo resuelto en la primera y/o segunda instancia, de ser el caso
Asistente de Atención al Cliente	25	Archiva el expediente

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
		

Atención de reclamo comercial



ELABORADO:



REVISADO:



APROBADO:

