



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

1. OBJETIVO

La presente tiene como objetivo establecer el procedimiento, de acuerdo a la normativa vigente, para atender las solicitudes de servicio que pueden ocurrir debido a la prestación del servicio a nivel operacional.

2. ALCANCE

La ejecución del presente procedimiento está bajo la responsabilidad del Departamento de Mantenimiento de la Gerencia de Operaciones y en coordinación permanente con el Área de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SICI**
Sistema Comercial Integrado
- **SIGO**
Sistema Integrado de Gestión Operacional
- **Problemas Operacionales**
Son todos aquellos problemas que se presentan debido a la prestación de servicio y están relacionadas a la Gestión Operacional.
- **Problemas Operacionales de Alcance Particular**
Son aquellos problemas que sus efectos tienen alcance a una conexión, los mismos que son objeto de reclamo.
- **Problemas Operacionales de Alcance General**
Son aquellos problemas que sus efectos tienen alcance a un grupo de conexiones, las cuales pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de la EPS. Estos problemas son materia de acciones de Supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS, pudiendo los afectados presentar su problema de acuerdo a las normas emitidas sobre la materia.
- **Solicitud de Servicio SS.SS.**
Es el medio por el cual el usuario (ó por iniciativa de la empresa), interpone a la EPS el Problema Operacional que se ha presentado, a través del área de Atención al Cliente. La presentación de la solicitud se realiza a través del "Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales no relativos a la facturación y problemas

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 1 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

operacionales". Asimismo, la solicitud de servicio es ingresada al Sistema de Comercialización SICI para su respectivo control y seguimiento informático.

- **Orden de Servicio OO.SS.**

Es el medio por el cual, la EPS a través del Departamento de Mantenimiento, atiende la solicitud de servicio que ha sido interpuesto por el usuario a la EPS. Para su atención, la empresa pone a disposición la respectiva mano de obra, material, herramientas y equipos que sean necesarios para la atención correspondiente. Para el reporte sobre la atención de la orden de servicio, la empresa cuenta con un formato, por medio del cual, registra todas las actividades realizadas, actualización catastral, croquis de ubicación e informa a detalle sobre los recursos utilizados.

- **Reclamo Operacional**

Son todos aquellos que están referidos a los aspectos de servicio, ingeniería e infraestructura que presta la EPS para brindar ó atender con los servicios de saneamiento. El reclamo operacional se origina luego de haberse presentado el problema operacional y puede suceder en los siguientes casos:

- a. Cuando la EPS no ha atendido dentro del plazo establecido la solicitud de servicio presentada por un usuario ante un problema operacional.
- b. Cuando el usuario considere que el trabajo realizado no ha sido satisfactorio ó que no ha solucionado el problema que se ha presentado.

En ambos casos, queda a potestad del cliente presentar el reclamo a la EPS, siguiendo el procedimiento definido por la normativa vigente.

- **Sujetos que pueden solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la Facturación.**

Pueden presentar la solicitud de atención de problemas:

- a. *El propietario del predio afectado*, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.
- b. *El titular de la conexión domiciliaria*, persona natural o jurídica registra por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.
- c. *El usuario efectivo del servicio afectado*, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión u otro documento que sirva para tal fin.
- d. *La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de*

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 2 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

saneamiento prestados por la EPS con copia de su solicitud.

- e. Sin embargo adicionalmente ante un problema operacional, podrá presentar la solicitud de atención de problema cualquier habitante del predio afectado, asignando, referenciando siempre al titular del predio para su identificación en el SICI.
- f. La persona que presente su solicitud, adicionalmente, presentara copia de su Documento de Identidad y se le denominará Solicitante.

4. REFERENCIAS

- RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 088-2007-SUNASS-CD (Vigente)
- RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD
- RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 011-2007-SUNASS-CD

5. RESPONSABILIDADES

Jefe del Departamento de Mantenimiento. Es el encargado de la Programación y Cumplimiento de la atención de las Solicitudes de Servicio interpuestas a la EPS.

Secretaría de Gerencia de Operaciones. Se encarga de recepcionar y entregar las solicitudes de servicio en coordinación con el Área de Atención al Cliente, así como también, coordinar con el Jefe de Mantenimiento la ejecución de las Órdenes de Servicio y monitoreo respectivo.

Gerente de Operaciones. Responsable al monitoreo y control en la ejecución de las órdenes de servicio y es quien en coordinación con el Jefe de Mantenimiento, plantea las soluciones de ingeniería y/o infraestructura en casos específicos.

Jefe del Departamento de Facturación, Cobranza y Comercialización. Supervisión y Control al cumplimiento de las directivas relacionadas a la atención de reclamos y que se encuentran vigentes y son sujetas a la Fiscalización de la SUNASS.

Atención al Cliente. Se encarga del cumplimiento de la normativa vigente en cuanto se refiere a la atención de problemas de alcance general y particular, así como también de la recepción de los reclamos y cierre vía módulos Comercialización y Reclamos SICI.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 3 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

6. DESCRIPCIÓN

Para atender una solicitud de servicio ante un problema del tipo operacional, ya sea este de alcance particular o general presentado por un usuario, se sigue el procedimiento que se describe a continuación. En sí, la recepción se inicia en la llamada o visita del cliente a la EPS quien es atendido por la oficina de Atención al Cliente, luego, ésta solicitud es derivada vía módulo de comercialización al Departamento de Mantenimiento a través de la Secretaría de Gerencia de Operaciones para la atención respectiva. Concluida la atención de la orden de servicio, la Secretaría reporta la atención del servicio a la oficina de Atención al Cliente para que éste último, informe al cliente sobre el cumplimiento en la atención de la solicitud.

En caso que la EPS considere que la solicitud presentada por el cliente no es de su responsabilidad, deberá responder esto al solicitante, con la respectiva explicación de los motivos. La comunicación de la EPS y sus argumentos se tendrán en cuenta en caso que el expediente llegue al TRASS. Para una mejor comprensión de lo redactado, se muestra el Diagrama de flujo de atención de la solicitud de servicio presentada por el cliente mediante el *Anexo 1*.

6.1. Presentación de las Solicitudes para la Atención de Problemas Operacionales

Todos los problemas de nivel operacional que son interpuestos a la EPS y que pueden suscitarse en la prestación del servicio, son ingresados exclusivamente a través del Área de Atención al Cliente.

Los canales de registro que pone a disposición la EPS son:

- ✓ *Solicitud por Escrito*. Facultad de cualquiera de las personas indicadas en las Definiciones y Abreviaturas. La solicitud se debe hacerse por escrito a través del Formato 1: "Formato de solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales"¹. El usuario tiene la potestad de adjuntar la documentación que considere conveniente.
- ✓ *Solicitud por Teléfono*. Facultad del titular de la conexión domiciliaria ó la persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios. El solicitante debe indicar su nombre completo y el número de DNI, así como también, el número de suministro. La EPS deberá llenar el Formato 1, consignando en él, el nombre, fecha y firma de la persona que atendió la solicitud.

En ambos casos, se utiliza el formato 1, el cual se aprecia en el *Anexo 2*.

En caso que la empresa implemente el registro de solicitudes de servicio a través de la página Web, deberá tomar en cuenta lo indicado en el inciso 5.3 del artículo 5 del RCD N° 066-2006-SUNASS-CD y modificado con el RCD N° 088-2007-SUNASS-CD

¹ Formato 1 de la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 4 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

6.2. Recepción de Solicitudes de Servicio (Atención al Cliente)

Una vez formalizada la presentación de la Solicitud para la atención del problema operacional de alcance particular o general, el área de Atención al Cliente se encarga de hacer el registro de la solicitud de servicio en el SICI y deberá entregar al solicitante el cargo correspondiente. Esto se cumple tanto para todas aquellas solicitudes vía Escrita o Telefónica (*Ver Anexo 3*). Como parte de la recepción de la solicitud de servicio, la EPS entregará obligatoriamente al cliente un cargo de la solicitud efectuada, para que éste último haga el seguimiento correspondiente de acuerdo al tiempo máximo de atención. Por otra parte, en el campo de Observación (Formulario electrónico SICI), se debe de explicar claramente la Descripción del Problema, indicando lo manifestado por el cliente. Todos los formatos que se elaboren debido al registro de las solicitudes de servicio, serán apropiadamente archivados y quedarán como sustento documentario para futuras auditorías internas, auditorías externas y Fiscalización por parte de la SUNASS.

6.3. Transferencia de Solicitudes de Servicio al Departamento de Mantenimiento.

La transferencia de información se hará siempre a través de dos medios: el electrónico por intermedio del SICI y vía documento escrito (adjuntando los formatos correspondientes). El responsable de la recepción es la Secretaría de Gerencia de Operaciones.

- ✓ La primera de ellas, consiste en el uso de los módulos del SICI: “Operacional y Comercialización”, los que permiten que una vez ingresada la solicitud de servicio, pueda ser visto inmediatamente en el área operacional. */Transferencia de información automática – vía sistema/*.
- ✓ En cuanto a la transferencia de información escrita, a medida que se presentan las solicitudes de servicio, éstas se irán entregando a la Secretaría de Gerencia de Operaciones para su respectiva atención. Para ello, se cumplirá las formalidades del caso (cargos, controles de fecha y hora, etc.).

Al final de la semana, se elaborará un resumen de todas las solicitudes registradas en la EPS, la cual estará bajo la responsabilidad del Área de Atención al Cliente (*Anexo 4*). Este resumen debe estar firmado por Atención al Cliente, Jefe de Facturación, Cobranza y Comercialización y Secretaría de Gerencia de Operaciones, quedando el primero de ellos con su respectivo cargo. (Entregar también por vía electrónica el archivo correspondiente).

6.4. Registro de Solicitudes de Servicio

La Secretaría de Gerencia de Operaciones al recibir la información de parte de Atención al Cliente, hace el ingreso ó registro de forma inmediata al SIGO y comunica al Jefe del Departamento de Mantenimiento para la respectiva atención.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 5 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

Así mismo, deberá llevar un control y registro apropiados sobre las solicitudes de servicio ingresadas de parte de Atención al Cliente (Anexo 5).

Existen dos puntos importantes que se deben considerar y coordinar con el Jefe de Mantenimiento cuando se traslada las Solicitudes de Servicio y antes que éstas se conviertan en Órdenes de Servicio:

- a. ¿La Solicitud de Servicio corresponde a una situación de emergencia?
Este punto se resuelve en el ítem 6.5.
- b. ¿La Solicitud de Servicio está enmarcada dentro de la Responsabilidad de la Empresa?

En caso de éste último, El departamento de Mantenimiento conjuntamente con la Secretaría de Gerencia de Operaciones debe adjuntar todo el sustento del caso y reportar inmediatamente sobre este hecho a Atención al Cliente. Esto será parte del expediente de solicitud del servicio y se tendrá en cuenta cuando éste llegue al TRASS.

6.5. Generación de Orden de Servicio / Programación / Itinerario de Servicio / Atención

El responsable de generar la Orden de Servicio es el Jefe de Departamento de Mantenimiento, quien recibe las solicitudes de servicio de parte de la Secretaría de Gerencia de Operaciones.

Las órdenes de servicio son llenadas en el formato establecido por la EPS, luego se programan todas ellas según la prioridad y capacidad de atención. Finalmente, se elabora un itinerario de servicio, todo ello debe ser entregado a la Cuadrilla respectiva que se encarga de ejecutar las órdenes de servicio. En el *Anexo 6*, se observa el diagrama de flujo que se debe seguir en la atención de la solicitud de servicio en la Gerencia Operacional.

En caso que la solicitud sea una Emergencia, se dará la prioridad del caso para su atención inmediata (inciso a. del ítem 6.4).

6.5.1. Orden de Servicio

Por intermedio de ella, se ejecuta la solicitud presentada por el cliente. Ésta consiste de lo siguiente: (Ver *Anexo 7*)

- a. Datos de la solicitud del servicio.
- b. Información de la ejecución de la orden de servicio.
- c. Descripción técnica del tipo de servicio.
- d. Descripción de mano de obra, materiales, herramientas y/o equipos.
- e. Información sobre la ejecución de la orden de servicio.
- f. Croquis de ubicación del lugar de intervención.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 6 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

- g. Actualización de catastro.
- h. Servicios complementarios.
- i. Análisis de pérdidas.
- j. Observaciones y/o comentarios.
- k. Conformidad.

6.5.2. Programación.

Para la programación de servicios, se debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

- a. Información Catastral
- b. Si la orden de servicio corresponde a una Emergencia.
- c. Identificación de recursos disponibles. (Personal/Material/Equipos/Herramientas)
- d. Cálculo de carga total de trabajo por cuadrilla.

Bajo estos criterios, es que se realiza la programación para la atención de las órdenes de servicio, la agrupación de todas las órdenes de servicio que son posibles de ser atendidas dentro de una jornada de trabajo por una cuadrilla, se denomina Itinerario de Servicio.

6.5.3. Itinerario de Servicio

El itinerario de servicio tiene como objetivo el "Orientar y Definir una secuencia y agrupamiento apropiados para la ejecución de las órdenes de servicios". En el itinerario se debe considerar los siguientes criterios de agrupamiento:

- a. Órdenes de servicio similares. Son todas aquellas que son de un mismo tipo (agua ó alcantarillado) y que para su atención requiere de similares requisitos tanto a nivel de mano de obra, materiales, herramientas y/o equipos.
- b. Ordenes de servicios zonales. Son todas aquellas órdenes que se encuentran enmarcadas dentro de zonas pre-establecida. Esta zona pre-supone que el movimiento de recursos es el más eficiente, de forma tal que, los costos de mantenimiento sean mínimos.

6.5.4. Atención de la Orden de Servicio

La cuadrilla de mantenimiento, recibe las órdenes de servicio e itinerario de servicio, procediendo a definir la ruta a seguir y efectuar el retiro de las herramientas y materiales necesarios.

La cuadrilla procede a atender las órdenes de servicio y por cada una que realiza, comunica inmediatamente por la red interna RPM la atención hacia el Jefe de Departamento de Mantenimiento y éste último hará las coordinaciones respectivas con el área de Secretaría de Gerencia de Operaciones. El objetivo es mantener en constante

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 7 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

actualización y monitoreo el cumplimiento de las órdenes de servicio.

Sin embargo, al final de la jornada de trabajo, el jefe de cuadrilla debe de presentar los formatos de las órdenes de servicio debidamente llenadas, para hacer la programación respectiva y archivamiento respectivo para el procesamiento de la información.

Para la atención de las órdenes de servicio, se debe tomar en cuenta los plazos máximos de atención, las cuales están indicadas en la normativa vigente y se indican en los anexos del presente procedimiento.

6.5.5. Elaboración del reporte de atención

De forma diaria, el Departamento de Mantenimiento informa a la Secretaría de Gerencia de Operaciones sobre la ejecución de las órdenes de servicio. Esta información consiste en entregar los Formatos de Órdenes de Servicio debidamente llenadas, firmadas por: cada uno de los miembros de la cuadrilla, Jefe de Mantenimiento, así como también, visadas por el Gerente de Operaciones.

De forma independiente, el Jefe de Mantenimiento debe de informar inmediatamente cumplida la OO.SS., a la Secretaría de Gerencia de Operaciones y al mismo Gerente, esto permitirá llevar un mejor control sobre el trabajo desarrollado.

6.6. Reporte de Atención de Órdenes de Servicio

La Secretaría de Gerencia de Operaciones, en función a los reportes entregados por parte del Departamento de Mantenimiento, hace la descarga de información vía Módulo Operacional hacia el módulo de Comercialización, todo ello dentro del Software Comercial SICI. De otro lado, a los formatos de solicitudes de servicio, se adjuntará una copia de la orden de servicio realizada. Esto permitirá contar con información sustentatoria suficiente de cada uno de los expedientes que se hayan presentado, para futuros procesos de reclamo (en caso ocurrieran).

Asimismo, al final de la jornada semanal, se elaborará un Resumen Final sobre el trabajo desarrollado y se hará entrega a la Oficina de Atención al Cliente, comprobando uno a uno con los expedientes de cada solicitud de servicio. Este cuadro resumen se observa en el Anexo 8.

6.7. Cierre de Solicitudes de Servicio y Preparación Carta de respuesta

Una vez recibido los reportes enviados por la Secretaría de Gerencia de Operaciones, Atención al Cliente realiza las siguientes acciones:

- a. Cierre de las Solicitudes de Servicio, tomando la información consignada en los reportes semanales y fichas de atención de órdenes de servicio.
- b. Elaboración de las "Cartas de Respuesta" para cada uno de los clientes que han interpuesto una Solicitud de Servicio vía Formato 1 a la EPS. La entrega de

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 8 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

estas cartas, debe estar contemplado dentro del plazo máximo indicado por la normativa vigente. En caso el usuario expresa su conformidad en el formato de atención de órdenes de servicio no será necesario la elaboración de cartas de respuestas.

6.8. Recepción de Carta de Atención SS.SS

El proceso concluye con la entrega de la "Carta de Respuesta", la misma que indica el trabajo realizado y el estado en el cual se está dejando. A ello, la empresa debe hacer firmar un cargo al usuario para que éste documento sea parte del expediente de la solicitud, esto permitirá contar con el sustento necesario en caso el usuario interponga un reclamo a la EPS

Esta conformidad sucederá siempre y cuando, el usuario esté satisfecho con el trabajo desarrollado. En caso que el cliente no se encuentre satisfecho con el trabajo realizado ó la EPS no haya cumplido en el tiempo previsto, queda en potestad del cliente Interponer un Reclamo. *De RCD-088-2007-SUNASS-CD:*

"..... podrán ser presentados ante la EPS una vez haya transcurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 (Ver Anexo 9 y 10), sin que la EPS haya cumplido con ello. Plazos máximos para la presentación de estos reclamos:

- Reclamos Operacionales: Diez (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema.". Los Reclamos presentados fuera de plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite.*

Para la atención del reclamo se procede con lo indicado en la Normativa Vigente.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 9 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

7. VARIABLES E INDICADORES

7.1. Variables de Gestión

Ítem	Nombre de la Variable	Símbolo
1	Cantidad Total de Solicitudes de Servicio presentadas en el período <i>i</i> .	$\sum_{i=1}^t SS.SS_i$
2	Cantidad Total de Órdenes de Servicio generadas en el período.	$\sum_{i=1}^t OO.SS_i$
3	Cantidad Total de Solicitudes de Servicio atendidas dentro del período <i>i</i> dentro del plazo de atención.	$\sum_{i=1}^t SS.SS_{Ap\ i}$
4	Cantidad Total de Órdenes de Servicio atendidas dentro del período <i>i</i> (mensual).	$\sum_{i=1}^t OO.SS_{A\ i}$
5	Tiempo máximo de atención de una Solicitud de Servicio.	$T_{m\acute{a}x.}$
6	Tiempo mínimo de atención de una Solicitud de Servicio.	$T_{m\acute{i}n.}$

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 10 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

7.2. Indicadores de Gestión

Ítem	Nombre del Indicador	Definición del Indicador	Fórmula	Unidad
1	Eficiencia en la atención de SS.SS dentro del plazo establecido.	Muestra el porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido para determinar la eficiencia en la atención de las solicitudes de servicio.	$\frac{\sum_{i=1}^t SS.SS_{Ap\ i}}{\sum_{i=1}^t SS.SS_i} \times 100$	%
2	Eficiencia en la atención de Órdenes de Servicio.	Muestra el porcentaje de órdenes de servicio atendidas por la gerencia de operaciones para determinar la eficiencia de ejecución de los trabajos designados.	$\frac{\sum_{i=1}^t OO.SS_i}{\sum_{i=1}^t OO.SS_A\ i} \times 100$	%
3	Tiempo promedio de atención de solicitudes de servicio.	Indica el tiempo promedio de atención de una solicitud de servicio dentro de todo el universo de solicitudes.	$\frac{\sum_{i=1}^t T_i}{\sum_{i=1}^t OO.SS_i}$	horas
4	Densidad de Problemas Operacionales	Muestra la magnitud de los problemas operacionales recibidos por la EPS, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa. Unidad: Solicitudes/mes/1000conexiones	$\frac{\sum_{i=1}^t SS.SS_i}{\sum_{i=1}^t NCTA_i} \times 1000$	Indicado

8. META DE GESTIÓN

La meta de gestión para el presente procedimiento es resolver el 30% de las solicitudes presentadas en el lapso de 0 a 4 horas sucedido el incidente. Para ello, se levantará un cuadro de frecuencias y se determinará el porcentaje de cumplimiento.

En caso que el porcentaje de ejecución órdenes de servicio se encuentre por encima del 50%, podremos indicar que se ha cumplido la meta. Caso contrario, se harán los análisis y ajustes correspondientes para llegar a la meta indicada.

La meta es sujeta de modificación, siempre y cuando se sustente técnicamente el motivo.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 11 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

9. REGISTROS APLICABLES

1. Formato de solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales.
2. Formato de Solicitud de Servicio del SICI
3. Formato de recepción de solicitudes de servicio.
4. Formato de Atención de Orden de Servicio
5. Reporte Semanal. Solicitudes de Servicio de Origen Operacional Presentados a la EPS.
6. Reporte Semanal. Atención de Órdenes de Servicio.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 12 de 24

	GERENCIA: GERENCIA DE OPERACIONES	CODIGO
	DEPARTAMENTO / AREA MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN	VERSION Nro. 01
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES	FECHA 09/06/2009

10. ANEXOS

Anexo 01. Diagrama de flujo de atención de la solicitud de servicio presentada por el cliente.



GERENCIA: **GERENCIA DE OPERACIONES**

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA
MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION
Nro. 01
FECHA
09/06/2009

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

Anexo 02. Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares

FORMATO 1
Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares
Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales

		CODIGO DE SOLICITUD N°	
N° DE SUMINISTRO			
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)			
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	HORA
		/ /	: :
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE			
Apellido Paterno		Apellido materno	
		Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E., CI)			
RAZÓN SOCIAL			
DATOS DEL SOLICITANTE			
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz. Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito		Provincia
Teléfono		Correo electrónico obligatorio para solicitud vía web	
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD			
Tipo de problema			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO			
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN			
A	Problemas relativos al acceso al servicio		
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido		
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.		
3	No se adjunta a trámite la solicitud.		
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios		
5	No se suscribe contrato de prestación de servicios		
6	Otros problemas relativos al contrato		
7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo		
B	Problemas relativos a la micromedición		
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.		
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.		
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario		
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición		
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial		
C	Problemas relativos a cortes indebidos		
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.		
2	La rehabilitación de un servicio cesado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del corte.		
D	Falta de entrega de recibo		
E	Problemas relativos a la información:		
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.		
PROBLEMAS OPERACIONALES			
A	Filtraciones		
	Filtración de agua externas hacia el predio		
B	Problemas en el servicio de agua potable		
1	Fuugas en conexión domiciliaria		
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria		
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo		
C	Problemas en el servicio de alcantarillado		
1	Atoro en conexión de alcantarillado		
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria		
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo		
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		
NOTA: Lista de problemas es referencial			
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE			
Mediante el presente, yo identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la EPS al problema presentado, descrito en la presente solicitud.			



GERENCIA:	GERENCIA DE OPERACIONES
DEPARTAMENTO / AREA	MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

CODIGO
VERSION Nro. 01 FECHA 09/06/2009

Anexo 03. Solicitud de Servicio SICI

Sede Central	Solicitud de Servicios	N° Solicitud: 00048008
		Fecha : 08/06/2009
Código : 2002	Descripción : DESATORO DE COLECTOR	
Dirección: JR. ALONSO DE ALVARADO	Nro. : 0 CDA.07	
Urb. : MOYOBAMBA	Cod.Catastral: 21 02 01 006 5965 0001	Teléfono:
Nombre : CUBAS COTRINA ANGEL	N° Inscripción: 00034533	N° Medidor:

EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.	Sede Central
-------------------------	--------------

Solicitud de Servicios	N° Solicitud: 00048008
	Fecha : 08/06/2009

Servicio Solicitado	
Código : 2002	Descripción : DESATORO DE COLECTOR
Servicios Complementarios	
Códigos : 0	Descripciones :
0	
0	
0	
0	

Solicitante	
Códigos : 0	Descripciones :
0	
0	
0	
0	

Solicitante		Teléfono:
Dirección: JR. ALONSO DE ALVARADO	Nro. : 0 CDA.07	
Urb. : MOYOBAMBA	Cod.Catastral: 21 02 01 006 5965 0001	N° Inscripción: 00034533
Nombre : CUBAS COTRINA ANGEL	N° Medidor:	R.U.C.:

Observaciones	Tiempo de Atención (días)
DESATORO DEL SERVICIO DE DESAGUE LLAMAR AL USUARIO AL N° TELEFONO 342843 N° DNI 00833639,	1



GERENCIA: **GERENCIA DE OPERACIONES**

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA
MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION
Nro. 01
FECHA
09/06/2009

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

Anexo 04. Reporte resumen de Solicitudes de Servicio de Origen Operacional



REPORTE SEMANAL
SOLICITUDES DE SERVICIO DE ORIGEN OPERACIONAL PRESENTADOS A LA EPS
Fuente: Formato de solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales / Problemas de Alcance General.

GERENCIA COMERCIAL
FACTURACIÓN / COBRANZA Y COMERCIALIZACION (Atención al Cliente)

Localidad: _____ Período: _____ Día / Fecha: _____ Elaborado: _____

Item	Datos de Solicitud de Servicio			Datos del Usuario del Servicio			Tiempo Máximo de Atención	Atención [Emergencia/ Normal]
	Fecha Hora	Código de SS.SS.	Descripción de la Solicitud de Servicio	Número de Suministro	Nombre del Usuario	Dirección del Predio		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS				VºBº Jefe de Facturación	Atención al Cliente	Secretaria de G. Operaciones



GERENCIA: **GERENCIA DE OPERACIONES**

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA
MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION
Nro. 01
FECHA
09/06/2009

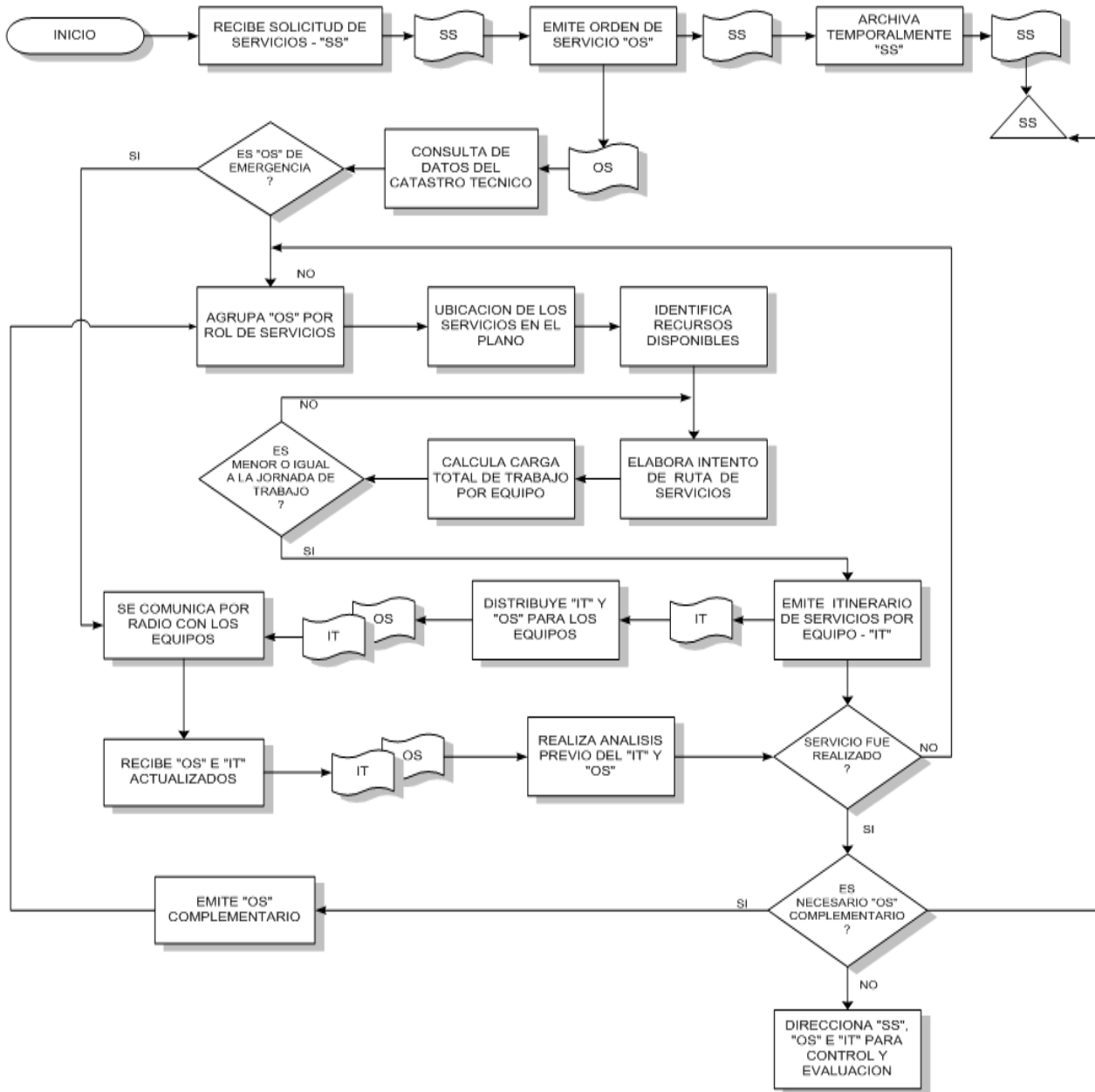
PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

Anexo 05. Registro de Solicitudes de Servicio de Nivel Operacional.

REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO OPERATIVAS										
N° SS	FECHA Y HORA SS	DESCRIPCION DE SOLICITUD DE SERVICIO OPERATIVA - DETALLES				SERVICIO		TIEMPO ESTIMADO	DERIVADO A:	¿LA SS FUE EJECUTADA? Hora y Fecha
						A	D			
		Solicitud de Servicio (SS)		TIPO DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVO	PREVENTIVO				
		Nombre:	Código Catastral:							
		Dirección:								
		Solicitud de Servicio (SS)		TIPO DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVO	PREVENTIVO				
		Nombre:	Código Catastral:							
		Dirección:								
		Solicitud de Servicio (SS)		TIPO DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVO	PREVENTIVO				
		Nombre:	Código Catastral:							
		Dirección:								
		Solicitud de Servicio (SS)		TIPO DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVO	PREVENTIVO				
		Nombre:	Código Catastral:							
		Dirección:								
		Solicitud de Servicio (SS)		TIPO DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVO	PREVENTIVO				
		Nombre:	Código Catastral:							
		Dirección:								
		Solicitud de Servicio (SS)		TIPO DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVO	PREVENTIVO				
		Nombre:	Código Catastral:							
		Dirección:								



Anexo 06. Diagrama de Flujo para la Atención de la Solicitud de Servicio





GERENCIA: **GERENCIA DE OPERACIONES**

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA
MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION
Nro. 01
FECHA
09/06/2009

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

Anexo 08. Reporte Semana de Atención de OO.SS.

	REPORTE SEMANAL ATENCIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO Fuente: Formatos de Atención de Órdenes de Servicio OO.SS. (Reporte entregado al Área de Atención al Cliente)	GERENCIA OPERACIONAL
		DPTO. MANTENIMIENTO
		SECRETARIA DE GERENCIA OPERACIONES

Localidad: _____ Período: _____ Elaborado: _____ Fecha y Hora: _____

N°	Nro. SS. SS.	Nro. OO. SS.	Descripción Técnica de Orden de Servicio	Tiempo máximo de Atención	Control de Tiempos de Atención (DD/MM/AA - HH:MM)			Tiempo Total Empleado	Tiempo de Retraso
					Recepción de SS.SS.	Ejecución de OO. SS.	Conclusión de OO.SS.		
1									
2									
3									
.....									
.....									
.....									
.....									
.....									
.....									
.....									
.....									
.....									
n									

OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS	RESUMEN ESTADÍSTICO SOBRE ATENCIÓN DE OO.SS.			
	Tiempo de Atención	Cantidad	% de Incidencia	Tiempo Máximo
	0 a 2 horas			Tiempo Mínimo
	2 a 4 horas			
	4 a 6 horas			Tiempo Promedio
	6 a 8 horas			
	8 a 24 horas			
	24 a 48 horas			
	Mayor a 48 horas			
	Total OO.SS. atendidas			

V^B Departamento de Mantenimiento

V^B Secretaría de Gerencia de Operaciones



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

Anexo 09. Plazos máximos para solicitudes de atención de problemas operacionales de alcance particular. (Anexo 2 de la RCD N° 066-2006-SUNASS-CD)

Problemas Operacionales	Plazo máximo para solucionar el problema
A. Filtraciones	
1. Filtraciones de agua externas hacia el predio	5 días calendario
B. Problemas en el servicio de agua potable	
1. Fugas en conexión domiciliaria.	24 horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliaria.	2 días
3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.	2 días
4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	2 días
C. Problemas en el servicio de alcantarillado	
1. Atoro en conexión de alcantarillado	24 horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro o de la conexión domiciliaria.	2 días
3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.	2 días
4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.	2 días

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 21 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

Anexo 10. Plazos máximos para la solución de Problemas Operacionales de alcance general.
(RCD N° 088-2007-SUNASS-CD)

Problemas Operacionales	Plazo máximo de solución
1. Obras Inconclusas. 1.1. Vereda pendiente. 1.2. Calzada pendiente.	48 horas
2. Fugas en la red de agua potable. 2.1. No atender o solucionar desbordes de reservorios. 2.2. Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria. 2.3. Fuga de agua en vereda o en calzada.	48 horas
3. Desbordes en la red de alcantarillado 3.1. No atender en el plazo establecido el desborde de desagües. 3.2. Rotura de tubería.	48 horas
4. Atoro en conexión de alcantarillado 4.1. Taponamiento de conexiones en una zona. 4.2. Taponamiento con desborde en la calle.	48 horas
5. Cortes del servicio 5.1. Efectuar cortes del servicio no programados. 5.2. No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente. 5.3. No informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor.	24 horas
6. Falta de accesorios de seguridad 6.1. Mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa del medidor.* 6.2. Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento.	24 horas
7. Seguridad 7.1. Emanaciones del sistema de alcantarillado.	48 horas
8. Negativa de la EPS de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector	48 horas

* La EPS podrá utilizar provisionalmente la colocación de medidas de seguridad por un plazo máximo de dos (02) días.

Nota: La EPS deberá contar con un registro de incidencias operacionales en el cual se indiquen la fecha y hora de recepción de la solicitud de atención, así como la fecha y hora de solución del problema. En caso que se supere el plazo máximo de solución deberá registrarse dicha circunstancia, justificando las causas que originaron el incumplimiento, para fines de verificación por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 22 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

Anexo 11. Cuadro de responsabilidades y detalle de Órdenes de Servicio para problemas de alcance general

CUADRO DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES DE ALCANCE GENERAL

ITEM	DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES DE ALCANCE GENERAL SEGÚN NORMATIVA	NRO.	CODIF. SICI	DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA DE ORIGEN OPERACIONAL	Plazo máximo de solución	RESPONSABLE DE LA INTERVENCIÓN	COMENTARIOS Y/O OBSERVACIONES
1 Obras Inconclusas							
1.1	Vereda pendiente	1		REPOSICIÓN DE VEREDA POR TRABAJOS INCONCLUSOS	48 horas	MANTENIMIENTO	Relacionado a trabajos complementarios por reparaciones de roturas de tuberías y/o filtraciones. (Ref. Formato O.T. SIGO).
1.2	Calzada pendiente	2		REPOSICIÓN DE CALZADA POR TRABAJOS INCONCLUSOS	48 horas	MANTENIMIENTO	
2 Fugas en la red de agua potable							
2.1	No atender o solucionar desbordes de reservorios	3		NO ATENDER DESBORDOS DE RESERVIORIOS	48 horas	MANTENIMIENTO	- Detener la fuga en el lapso de 2 horas. - Control de tiempos en la atención de la solicitud de servicio y corte de servicio.
2.2	Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria	4		ROTURA DE MATRIZ PRIMARIA Y/O SECUNDARIA	48 horas	MANTENIMIENTO	
		5		INUNDACIÓN DE AGUA POTABLE EN PROPIEDAD	48 horas	MANTENIMIENTO	
2.3	Fuga de agua en vereda ó calzada	6		FUGA NO VISIBLE DE AGUA EN VEREDA O CALZADA	48 horas	MANTENIMIENTO	
3 Desbordes en la red de alcantarillado e inundaciones de alcantarillado							
3.1	No atender en el plazo establecido el desborde de desagües	7		DESBORDE DE AGUAS SERVIDAS / ATORO EN RED	48 horas	MANTENIMIENTO	- Detener el desborde en el lapso de 2 horas. - Control de tiempos en la atención de la solicitud de servicio. - Inspección y Verificación de los daños causados.
3.2	Rotura de tubería	8		ROTURA DE EMISOR DE AGUAS SERVIDAS	48 horas	MANTENIMIENTO	
		9		ROTURA DE COLECTOR PRINCIPAL Y/O SECUNDARIO	48 horas	MANTENIMIENTO	
		10		INUNDACIÓN DE AGUAS SERVIDAS EN PROPIEDAD	48 horas	MANTENIMIENTO	
		11		COLAPSO DE INFRAESTRUCTURA DE SANEAMIENTO	48 horas	MANTENIMIENTO	
4 Atoro en conexión de alcantarillado							
4.1	Taponamiento de conexiones en una zona	12		ATORO DE CONEXIÓN - TAPONAMIENTO	48 horas	MANTENIMIENTO	
4.2	Taponamiento con desborde en la calle	13		ATORO DE CONEXIÓN CON DESBORDE	48 horas	MANTENIMIENTO	
5 Cortes del servicio / Falta de Agua por restricciones operacionales							
5.1	Efectuar cortes del servicio no programados	14		CORTE DE SERVICIO NO PROGRAMADO	24 horas	DISTRIBUCIÓN	Considerar para el presente caso: Faltas de agua, servicio con baja presión, tiempo de servicio muy corto, cortes de servicio imprevistos sin haber efectuado la comunicación correspondiente.
5.2	No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente	15		FALTA DE AGUA POR INCUMPLIMIENTO DE HORARIO	24 horas	DISTRIBUCIÓN	
5.3	No informa a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor	16		CORTE DE SERVICIO POR CASOS FORTUITOS	24 horas	DISTRIBUCIÓN	
6 Falta de Accesorios de seguridad							
6.1	Mantener por mas de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa del medidor	17		AUSENCIA DE TAPA EN BUZON	24 horas	MANTENIMIENTO	- Tomar en cuenta la información del tiempo en que ha quedado sin la protección adecuada. - Verificar las causas que han generado la falta de protección, seguridad y/o accesorios de seguridad.
		18		AUSENCIA DE TAPA EN CÁMARA DE AGUA	24 horas	MANTENIMIENTO	
		19		AUSENCIA DE PROTECCION EN POZO	24 horas	MANTENIMIENTO	
		20		AUSENCIA DE TAPA DE REGISTRO EN CONEXIÓN	24 horas	MANTENIMIENTO	
		21		RECLAMOS POR EJECUCIÓN DE OBRAS	24 horas	INGENIERIA	
22		FALTA DE CONEXIÓN AGUA PROVISIONAL	24 horas	MANTENIMIENTO			
6.2	Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas con la prestación del servicio de saneamiento.	23		AUSENCIA DE SEÑALIZACIÓN EN TRABAJOS OPERATIVOS	24 horas	MANTENIMIENTO	
		24		AUSENCIA DE SEÑALIZACIÓN EN OBRAS	24 horas	MANTENIMIENTO	
7 Seguridad							
7.1	Emanaciones del sistema de alcantarillado	25		EMANACIONES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	48 horas	MANTENIMIENTO	- Control de tiempos en la atención de la solicitud de servicio. - Evaluación de daños.
		26		EMANACIONES DE INSUMOS DE TRATAMIENTO	48 horas	PRODUCCIÓN	
8 Negativa de la EPS de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector							
8.1	Negativa de la EPS de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector	27		NO REALIZA MANTENIMIENTO EN CONEXIÓN DE AGUA	48 horas	MANTENIMIENTO	- Control de tiempos en la atención de la solicitud de servicio.
		28		NO REALIZA MANTENIMIENTO EN CONEXIÓN DESAGUE	48 horas	MANTENIMIENTO	

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 23 de 24



GERENCIA:

GERENCIA DE OPERACIONES

CODIGO

DEPARTAMENTO / AREA

MANTENIMIENTO / DISTRIBUCIÓN

VERSION

Nro. 01

FECHA

09/06/2009

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES

Anexo 12. Cuadro de responsabilidades y detalle de Órdenes de Servicio para problemas de alcance particular

CUADRO DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES DE ALCANCE PARTICULAR ANTE LOS CUALES CORRESPONDE INTERPONER UN RECLAMO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES SEGUN NORMATIVA	NRO.	CODIF. SICI	DESCRIPCIÓN DE RECLAMOS DE ORIGEN OPERACIONAL	Plazo máximo de solución	RESPONSABLE DE LA INTERVENCIÓN	COMENTARIOS Y/O OBSERVACIONES
A. FILTRACIONES							
1	Filtración de agua externa hacia el predio	1		FILTRACIÓN DE AGUA EXTERNA HACIA EL PREDIO	5 DIAS CALENDARIO	MANTENIMIENTO	Atención de fugas no visibles de agua que se manifiestan por filtraciones de agua afectando a las viviendas existentes.
B. PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE							
1	Fugas en conexión domiciliarias (definición en el Reglamento de Calidad de la Prestación	2		FUGA EN CAJA DE REGISTRO	24 HORAS	MANTENIMIENTO	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de	3		MANTENIMIENTO DE CONEXIÓN DE AGUA PENDIENTE	48 HORAS	MANTENIMIENTO	Actividad que debería ser atendida por Mantenimiento, pero esas funciones son realizadas por la Gestión Comercial, Equipo Operativo Comercial.
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con	4		REUBICACIÓN DE CONEXIÓN DE AGUA PENDIENTE	48 HORAS	MANTENIMIENTO	
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de	5		AMPLIACION DE DIÁMETRO P/CONEXIÓN DE AGUA PENDIENTE	48 HORAS	MANTENIMIENTO	
5 (*)	Reclamo por Baja presión de servicio	6		BAJA PRESION DE SERVICIO	24 HORAS	DISTRIBUCION	Quando exista bajas presiones de servicio en un determinado sector, en el cual, normalmente las presiones están dentro de los rango permisibles.
6 (*)	Reclamo por Calidad de Agua	7		PROBLEMAS DE CALIDAD DE AGUA	24 HORAS	CALIDAD DE AGUA	Quando se presentan problemas de contaminación o turbiedad de agua y es reportado a la EPS
C. PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO							
1	Atoro en conexión de alcantarillado	8		ATORO EN CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO	24 HORAS	MANTENIMIENTO	Actividad realizada por el área de Mantenimiento de forma exclusiva.
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria.	9		MANTENIMIENTO DE CONEXIÓN DE DESAGUE PENDIENTE	48 HORAS	MANTENIMIENTO	
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	10		AMPLIACION DE DIÁMETRO P/CONEXIÓN DE DESAGUE PENDIENTE	48 HORAS	MANTENIMIENTO	Actividad que debería ser atendida por Mantenimiento, pero esas funciones son realizadas por la Gestión Comercial, Equipo Operativo Comercial.
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.	11		REUBICACIÓN DE CONEXIÓN DE DESAGUE PENDIENTE	48 HORAS	MANTENIMIENTO	

Elaborado y Revisado

Aprobado

Página 24 de 24