



SEDACHIMBOTE S.A.



**MANUAL
DE
PROCEDIMIENTOS
PRIORITARIOS**

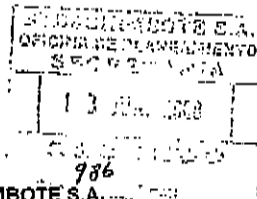
**GERENCIA
COMERCIAL**

OFICINA DE PLANEAMIENTO
CHIMBOTE, JUNIO 2008



SEDACHIMBOTE S.A.

"AÑO DE LAS CUMBRES MUNDIALES EN EL PERÚ"



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 118-2008 - SEDACHIMBOTE S.A.

Chimbote 12 de junio del 2008

VISTO: El proveído de Gerencia General en el Memorando PLAN N° 171-2008 de la Oficina de Planeamiento, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento, Ley N° 26284 – Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, Estatuto Social de la Empresa, Acuerdo de Directorio N° 010-2008, que se ha elaborado el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS** de las Gerencia Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica y Oficina de Planeamiento;

Que, el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS** tiene por finalidad disponer de una guía que oriente a los usuarios de las Gerencias, Jefaturas y Equipos Funcionales de procesos en la ejecución de tareas en forma ordenada y secuencial, para que de esta manera cumplan con las funciones y objetivos de las Gerencias Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica y Oficina de Planeamiento;

Que, con las visas de la Gerencia de Administración y Finanzas, y Oficina de Asesoría Legal; en uso de sus facultades conferidas por el Estatuto de **SEDACHIMBOTE S.A.** y la designación contenida en el Acuerdo de Junta General de Accionistas N° 030-2007 de fecha 16-03-2007.



SE RESUELVE.

ARTICULO PRIMERO: Apruébese el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS** de las Gerencia Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica y Oficina de Planeamiento.



ARTICULO SEGUNDO: Encárguese a las Gerencias correspondientes su cumplimiento, bajo responsabilidad.

Regístrese, Comuníquese y Cumplase

ING. LUIS A. WILLIAMS ROQUE
GERENTE GENERAL
SEDACHIMBOTE S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS DE LA GERENCIA COMERCIAL

CONTENIDO

- I. FINALIDAD
- II. BASE LEGAL
- III. ALCANCE
- IV. APROBACION
- V. RELACION DE PROCEDIMIENTOS
- VI. PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS DE LA GERENCIA COMERCIAL

I. FINALIDAD

El presente manual de procedimientos prioritarios tiene por finalidad disponer de una guía que oriente a los usuarios de las Gerencias, Jefaturas y Equipos Funcionales de Proceso en la ejecución de tareas en forma ordenada y secuencial, para que de esta manera cumplan con las funciones y objetivos de ésta Gerencia.

II. BASE LEGAL

- Estatuto Social vigente de SEDACHIMBOTE S.A.
- Estructura Orgánica, COP y CAP según Acuerdo de Directorio N° 010-2008.
- Manual de Organización y Funciones vigente de acuerdo a la Estructura Orgánica aprobada por Acuerdo de Directorio.

III. ALCANCE

El manual de procedimientos prioritarios de la Gerencia Comercial comprende a ésta Gerencia y a las Jefaturas de:

- Catastro de Clientes y Medición (CCME)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Catastro de Clientes (COLI)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Medición (MEDI)
- Facturación y Cobranzas (FACO)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Facturación (FACT)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Cobranzas (COBR)
- Comercialización (COMZ)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Atención al Cliente (ACLI)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Cortes y Reaperturas (CORE)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Presupuesto y Contratos (PCON)
 - ⇒ Equipo Funcional de Proceso Promoción Comercial (PROC)

Involucrados en la ejecución de los procedimientos priorizados de acuerdo a su importancia y aspectos críticos.



VI. PROCEDIMIENTOS

IV. APROBACION

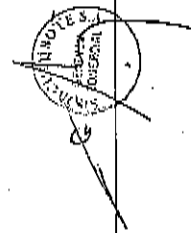
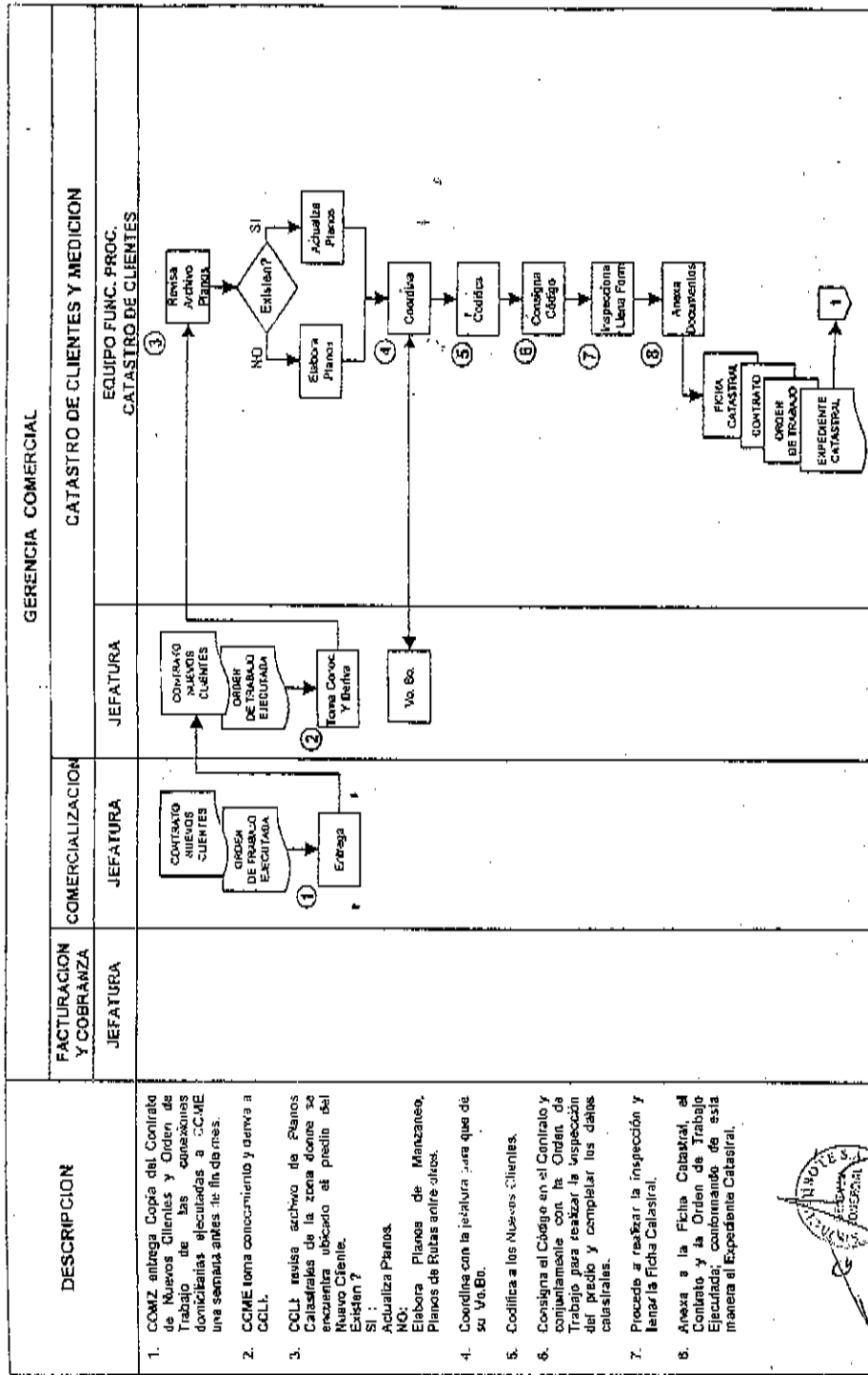
V. RELACION DE PROCEDIMIENTOS PRIORITARIOS

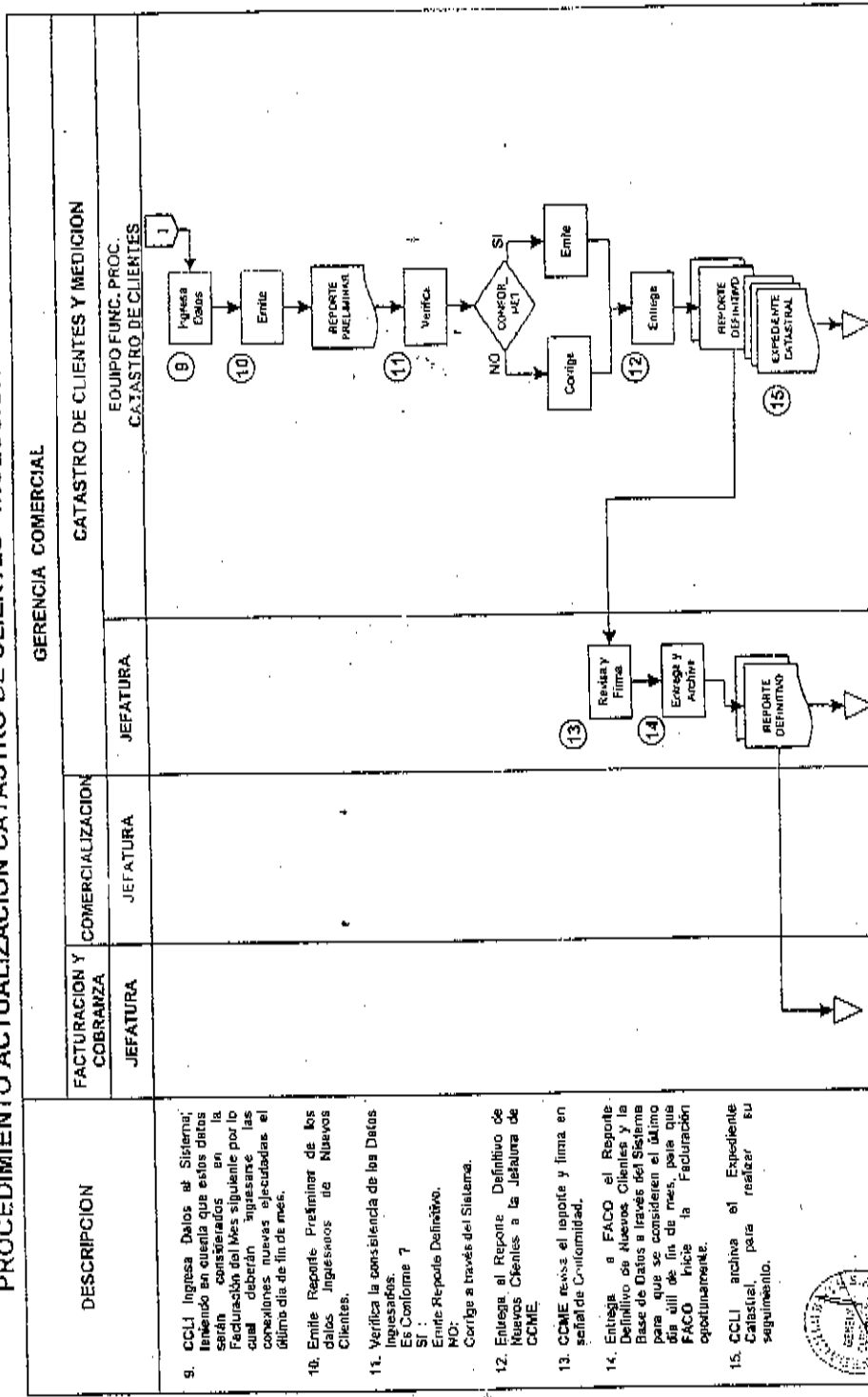
CODIGO	DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO
	ACTUALIZACION CATASTRO DE CLIENTES - INCLUSION NUEVOS CLIENTES
	ELABORACION CUADRO DE ALTERACIONES ORIGINADAS POR PROGRAMA DE CATASTRO
	EVALUACION DE RECLAMOS - CAMBIO DE TARIFA
	MEDICION DE CONSUMO
	CONTROL DE CONSUMOS
	EMISION DE RECIBOS
	DISTRIBUCION Y ENTREGA DE RECIBOS
	RECEPCION, TRAMITE Y REGISTRO DE RECLAMOS
	ELABORACION CUADRO DE ALTERACIONES ORIGINADAS POR RECLAMOS
	INSCRIPCION DE NUEVOS CLIENTES - CONEXIONES NUEVAS
	ELABORACION PRESUPUESTO CONEXION DOMICILIARIA
	SUSCRIPCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION CATASTRAL DE CLIENTES - INCORPORACION DE NUEVOS CLIENTES

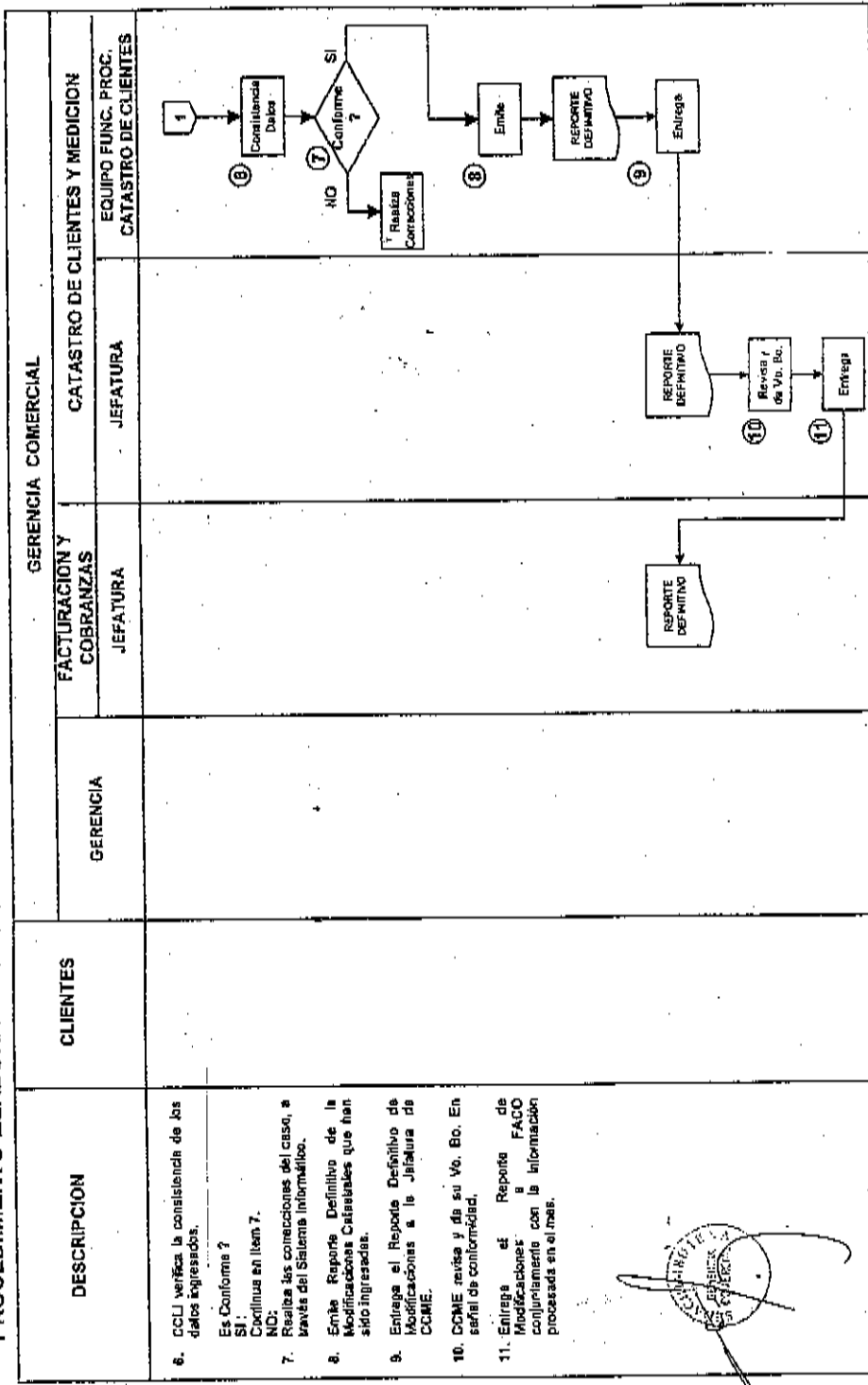
1/2





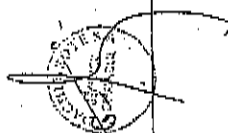
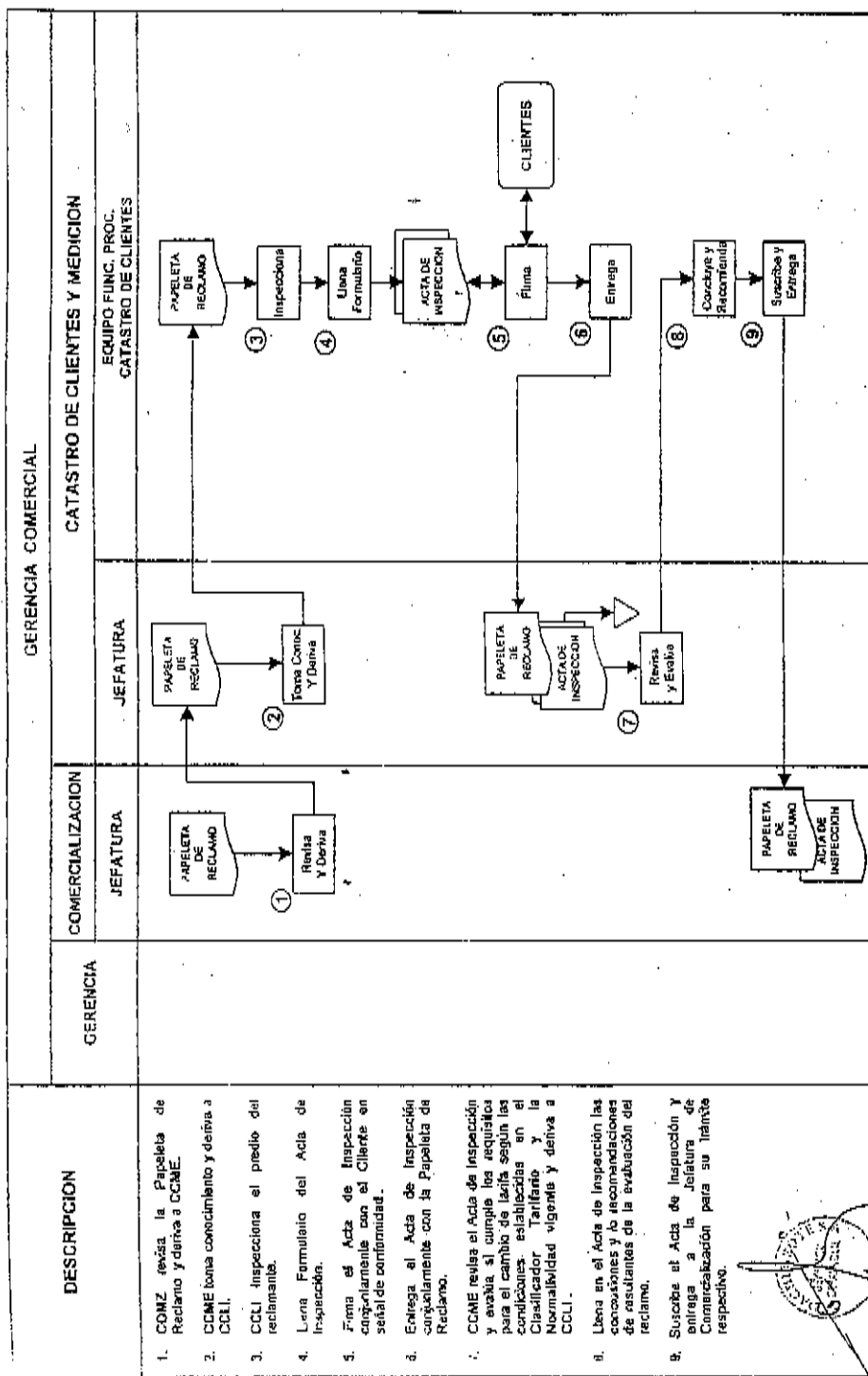
PROCEDIMIENTO ELABORACION CUADRO DE ALTERACIONES ORIGINADAS POR PROGRAMA DE CATASTRO 112

DESCRIPCION	CLIENTES	GERENCIA COMERCIAL			
		GERENCIA	FACTURACION Y COBRANZAS	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION	EQUIPO FUNC. PROC. CATASTRO DE CLIENTES
			JEFATURA	JEFATURA	
1. CCME revisa y deriva a CCLJ, los Informes de Campo de actividades de acuerdo al programa de actualización de catastro, así como los Informes de Ocurrencias presentados a su área producidos de las actividades del sistema comercial. 2. CCLJ revisa los Informes de Campo y los Informes de Ocurrencias determinando las modificaciones catastrales. 3. Llena el cuadro de Alteraciones considerando la codificación existente para cada tipo de modificación catastral de acuerdo al Sistema. 4. Ingresar datos al Sistema. 5. Emite Reporte Preliminar de los datos que han sido ingresados.					



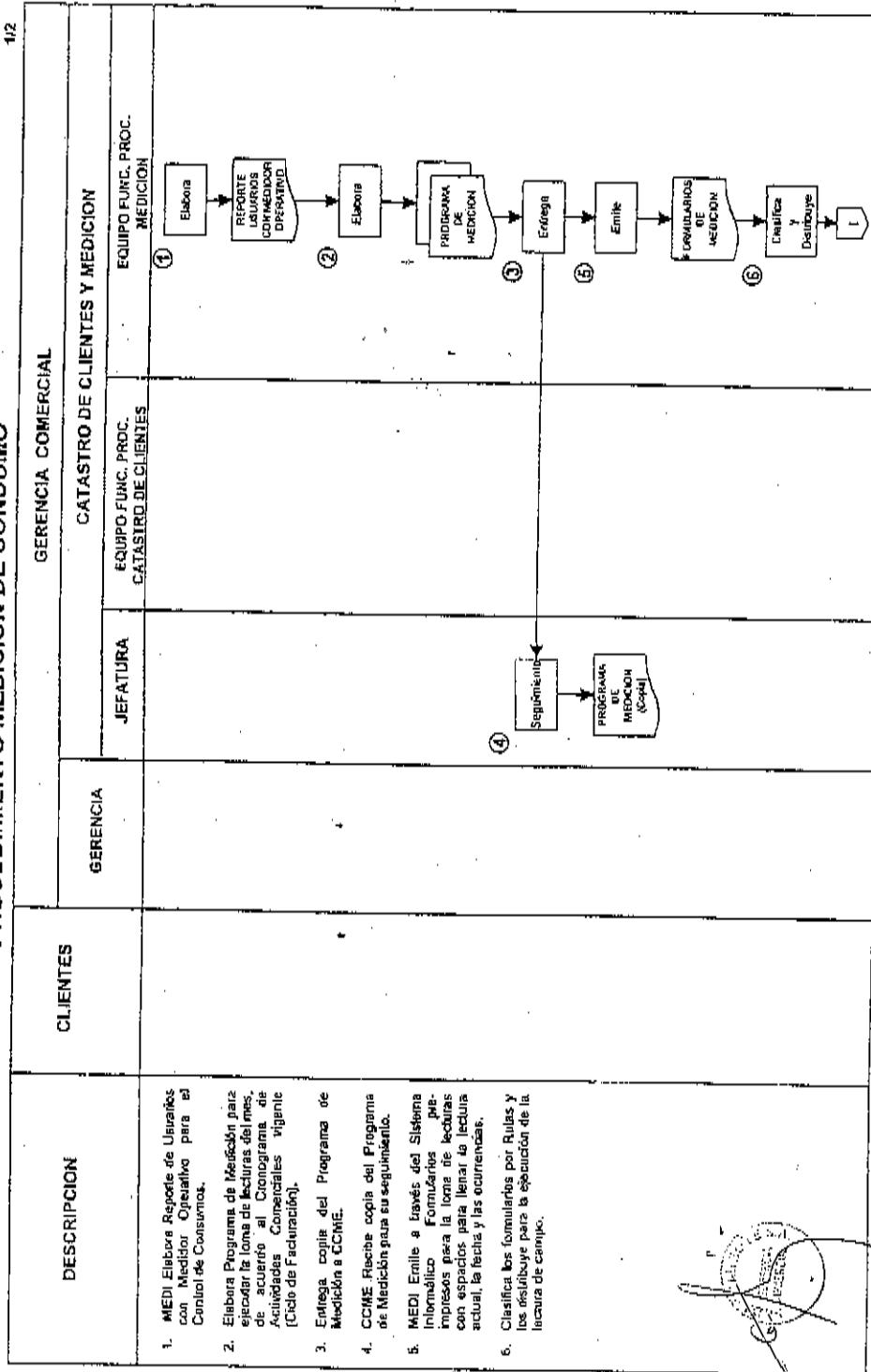
PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE RECLAMOS - CAMBIO DE TARIFA

1m



PROCEDIMIENTO MEDICION DE CONSUMO

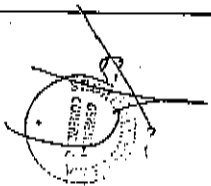
1/2



PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONSUMOS

1/5

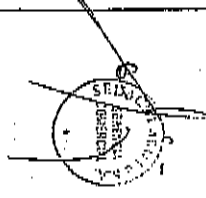
DESCRIPCION	GERENCIA COMERCIAL			
	GERENCIA	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION		
		JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. CATASTRO DE CLIENTES	EQUIPO FUNC. PROC. MEDICION
1. MEDJ lee el Reporte de Usuarios con Medidor Operativo, así como el Programa de Medicion. 2. MEDJ, en base a estos documentos selecciona la Muestra de Fiscalización, utilizando técnicas de muestreo. 3. Elabora el Programa de Fiscalización, teniendo en cuenta que las lecturas de fiscalización deben reflejarse al momento de las lecturas de medición ordinaria. 4. Emite a través del Sistema Informático Formularios para trippresos para la lora de lecturas con espacio para llenar la lectura actual, la fecha y las observaciones.				<pre> graph TD Start([1]) --> Proc[Procedimiento: Medición de Consumo] Proc --> Box1[USUARIOS CON MEDIDOR OPERATIVO PROGRAM DE MEDICION] Box1 --> Box2[1] Box2 --> Revisión[Revisión] Revisión --> Selección[Selección Muestra] Selección --> Muestra[MUESTRA DE FISCALIZACION] Muestra --> Elabora[Elabora] Elabora --> Program[PROGRAMA DE FISCALIZACION] Program --> Emite[Emite] Emite --> End([2]) </pre>



PROCEDIMIENTO MEDICION DE CONSUMOS

2/4

DESCRIPCION	CLIENTES	GERENCIA COMERCIAL			
		GERENCIA	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION		
			JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. CATASTRO DE CLIENTES	EQUIPO FUNC. PROC. MEDICION
7. Realiza la toma de lecturas en campo anotando además la fecha y algunas observaciones que pudieran suscitarse. 8. Ingresa la lectura de Campo al Sistema (procedimiento: Control de Consumos)					<pre> graph TD 1[1] --> 7[Toma de Lecturas en Campo] 7 --> L[LECTURAS DE CONSUMO] L --> 8[8 Ingresa al Sistema] </pre> PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CONSUMOS



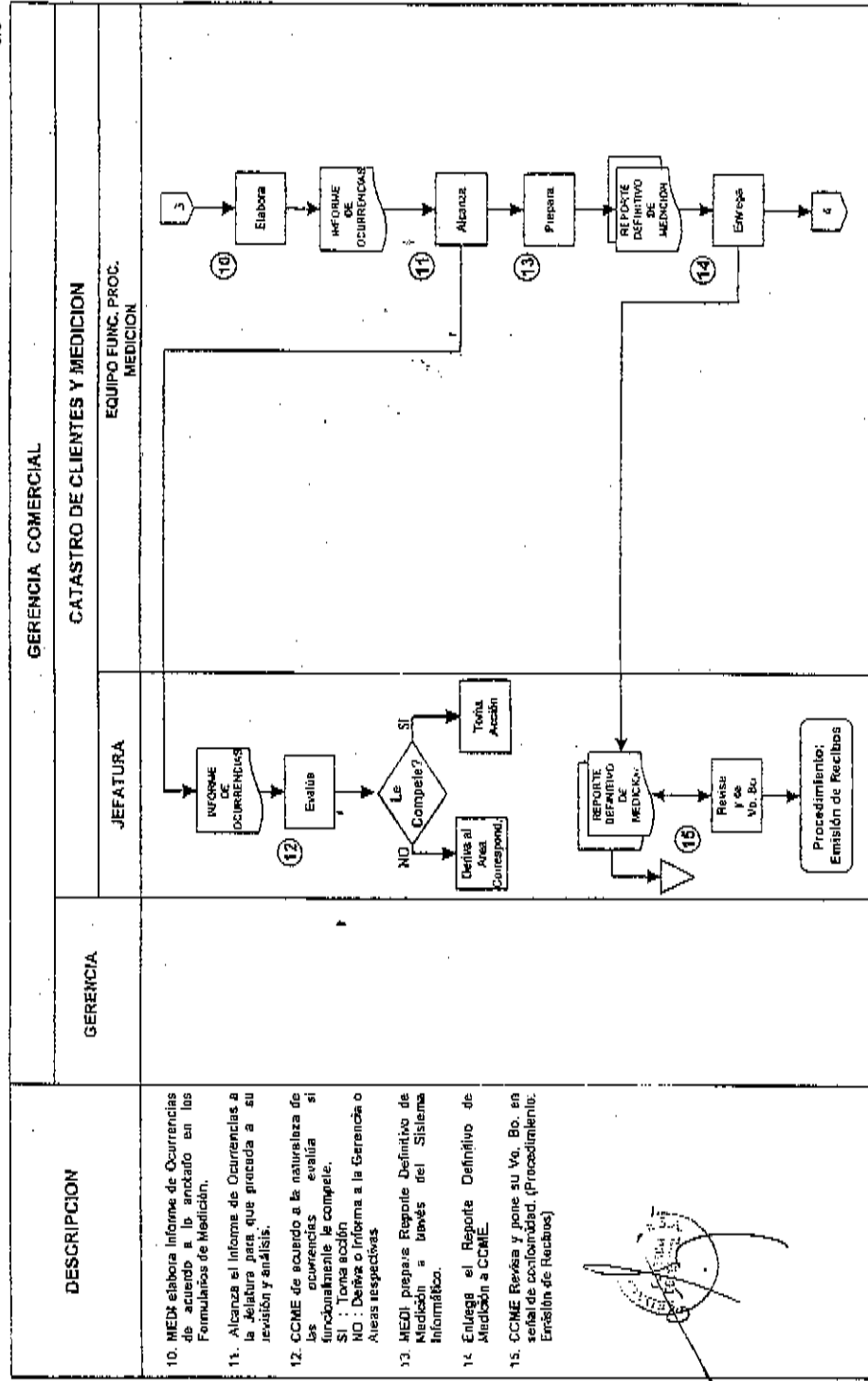
PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONSUMOS

2/5

GERENCIA COMERCIAL				
DESCRIPCION	GERENCIA	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION		
		JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. CATASTRO DE CLIENTES	EQUIPO FUNC. PROC. MEDICION
5. MED: Clasifica los formularios por Rutas y los distribuye para la ejecución de las Lecturas de Fiscalización. 6. Realiza la Medición de Fiscalización según lo establecido en el Programa de Fiscalización. 7. Prepara Reporte de la Medición de Fiscalización. 8. Compara con el Reporte de Medición. 9. Determina la existencia de inconsistencias. SI : Informa las lecturas inconsistentes para que este realice nuevamente la toma de lectura. NO: Continúa en Item 10.				<pre> graph TD 1((1)) --> RM[Reporte de Medición] RM --> R[Remite] R --> FM[Formularios de Medición] FM --> CD[Clasifica y Distribuye] CD --> RMF[Realiza Medición de Fiscalización] RMF --> P[Prepara] P --> RF[Reporte de Fiscalización] RF --> C[Compara] C --> DI{Inconsistencia?} DI -- SI --> RI[Reporte de Inconsistencia] RI --> TNL[Toma Nueva Lectura] DI -- NO --> 3((3)) </pre>

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONSUMOS

3/5



[Handwritten signature and stamp]

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONSUMOS

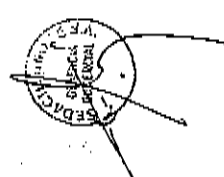
4/5

DESCRIPCION	GERENCIA COMERCIAL			
	GERENCIA	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION		FACTURACION Y COBRANZAS
		JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. MEDICION	JEFATURA
16. MED. Elabora Formulario para la Toma de Lecturas en Reporte de Critica de Consumo a través del sistema informático. 17. Realiza la Critica de Consumos, determinando los usuarios que tienen un consumo elevado. 17.1. Elabora Notificación según Reporte de Consumos atípicos. 17.2. Notificación según Reporte de Consumos atípicos.			<pre> graph TD 4[4] --> E16[Elabora 16] E16 --> F[FORMULARIO PARA TOMA DE LECTURAS] F --> R17[Realiza Critica de Consumos 17] R17 --> D{Consumo Elevado?} D -- SI --> E171[Elabora 17.1] E171 --> N[NOTIFICACION DE CONSUMO ELEVADO] N --> 6[6] D -- NO --> F2[FOLION DE LECTURAS] </pre>	

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONSUMOS

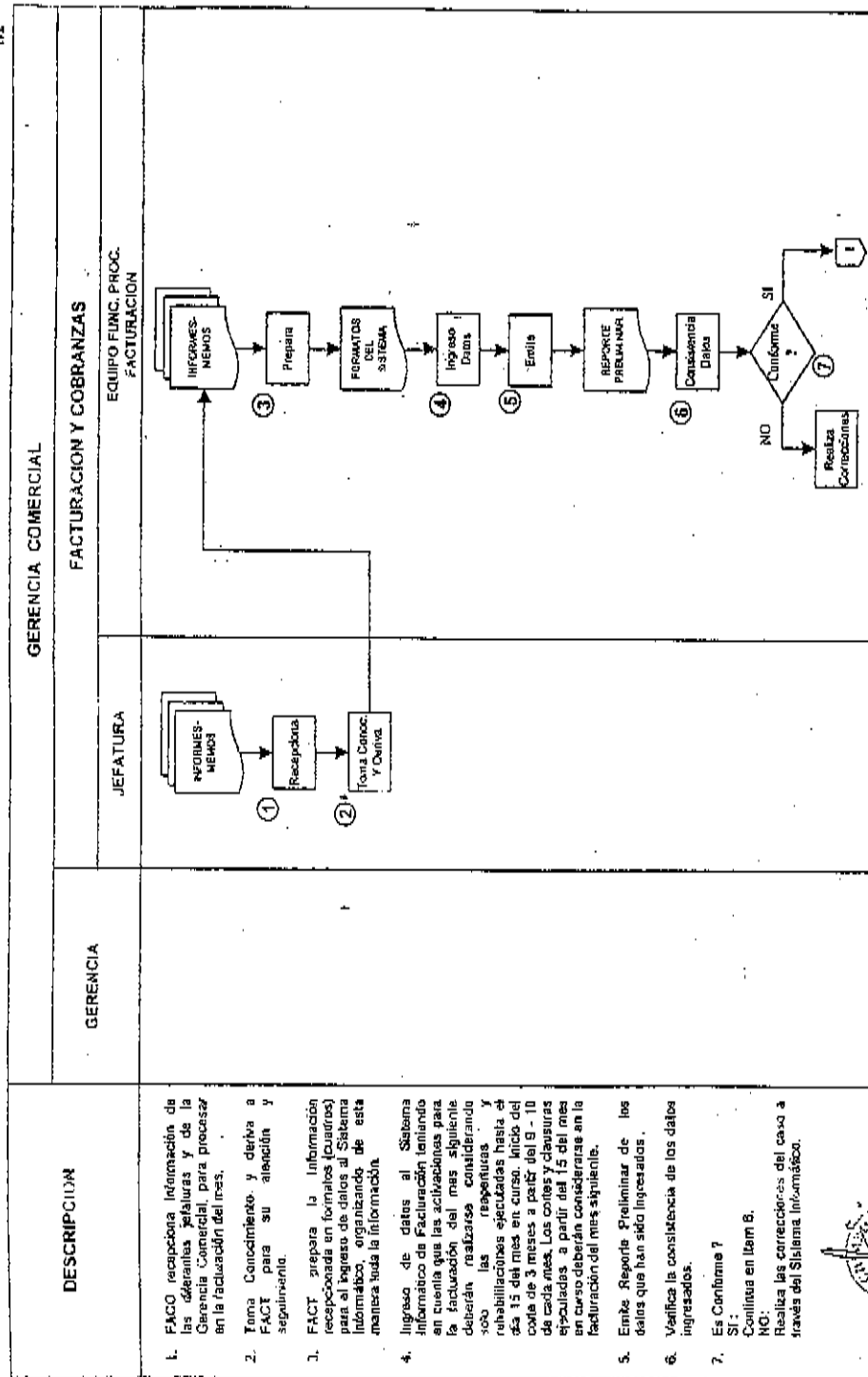
5/5

DESCRIPCION	GERENCIA-COMERCIAL			USUARIOS
	GERENCIA	CATASTRO DE CLIENTES Y MEDICION		
		JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. MEDICION	
17.2 MEDI Distribuye las Notificaciones a los usuarios, quienes deben firmar y anotar la fecha como constancia de haber recibido dicho documento. 18. MEDI Realiza inspecciones a usuarios con consumos atípicos. 19. MEDI Evalúa ocurrencia de inspecciones de consumos atípicos y asigna tipo de facturación. 20. Ingresas información de Usuarios evaluados con consumo atípico. 21. Remite a FACO información definitiva de medición según plazo fijado.			<pre>graph TD 6[6] --> 17.2[Distribuye] 17.2 --> 18[Realiza inspecciones] 18 --> 19[Evalúa Ocurrencias] 19 --> 20[Ingresas] 20 --> 21[Remite] 21 --> REG[REGISTRACION DEFINITIVA DE MEDICION] REG --> FACO[FACO] FACO -- "NOTIFICACION DE CONSUMO ELEVADO" --> 6</pre>	



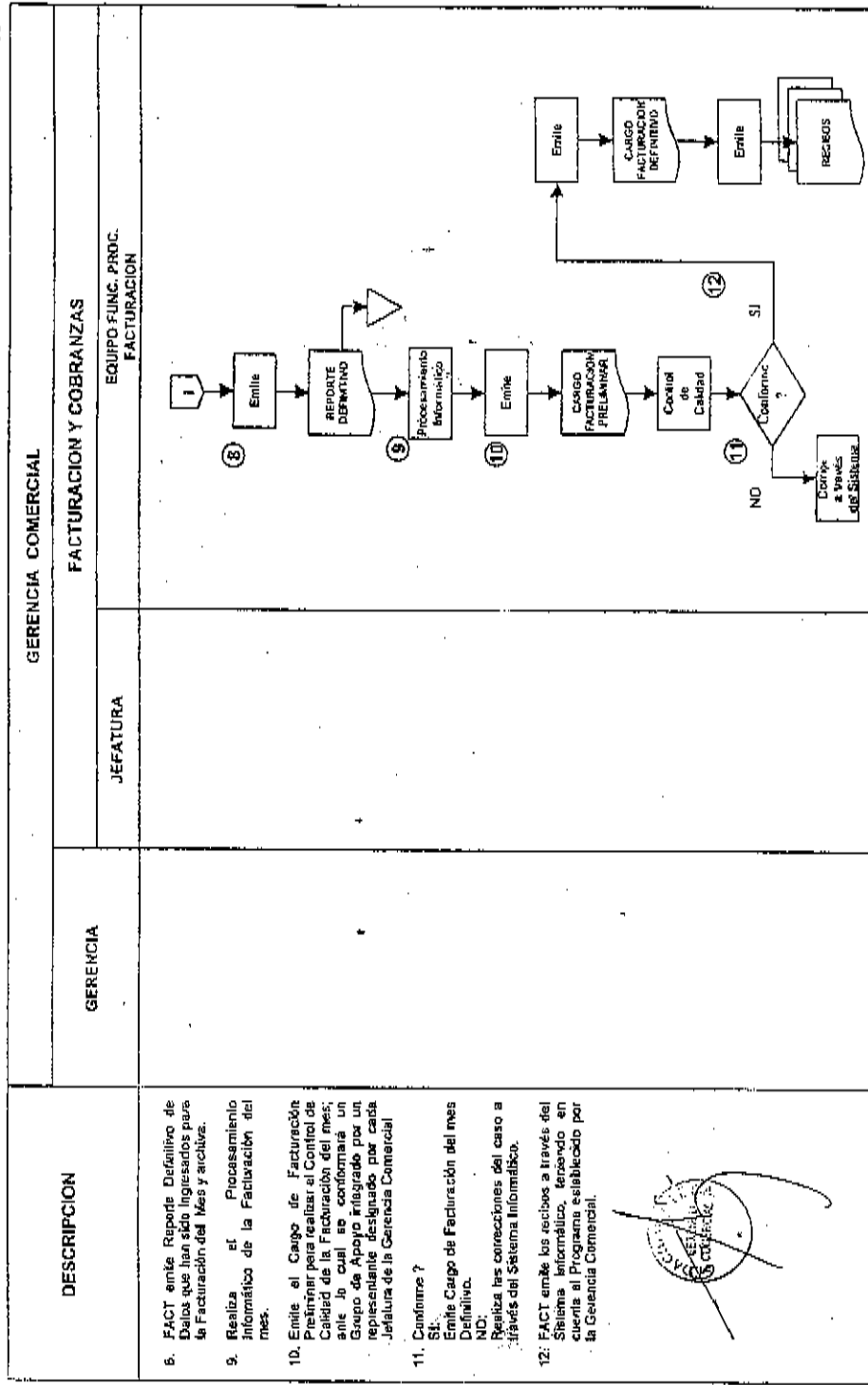
PROCEDIMIENTO EMISION DE RECIBOS

1/2



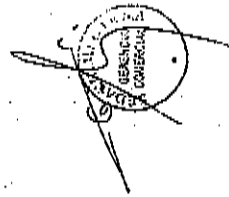
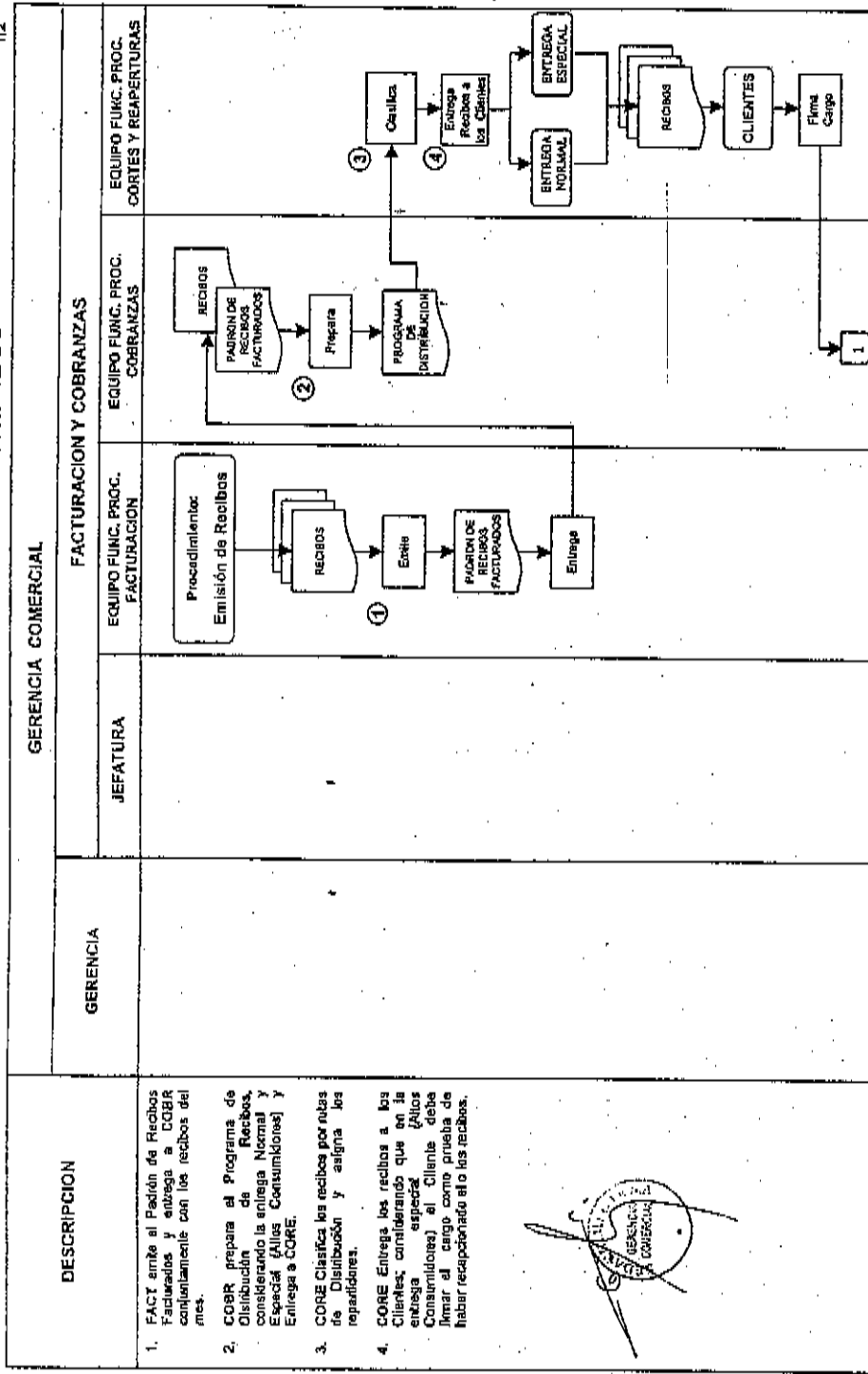
PROCEDIMIENTO EMISION DE RECIBOS

2/2



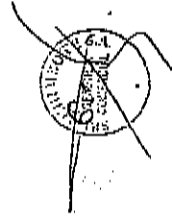
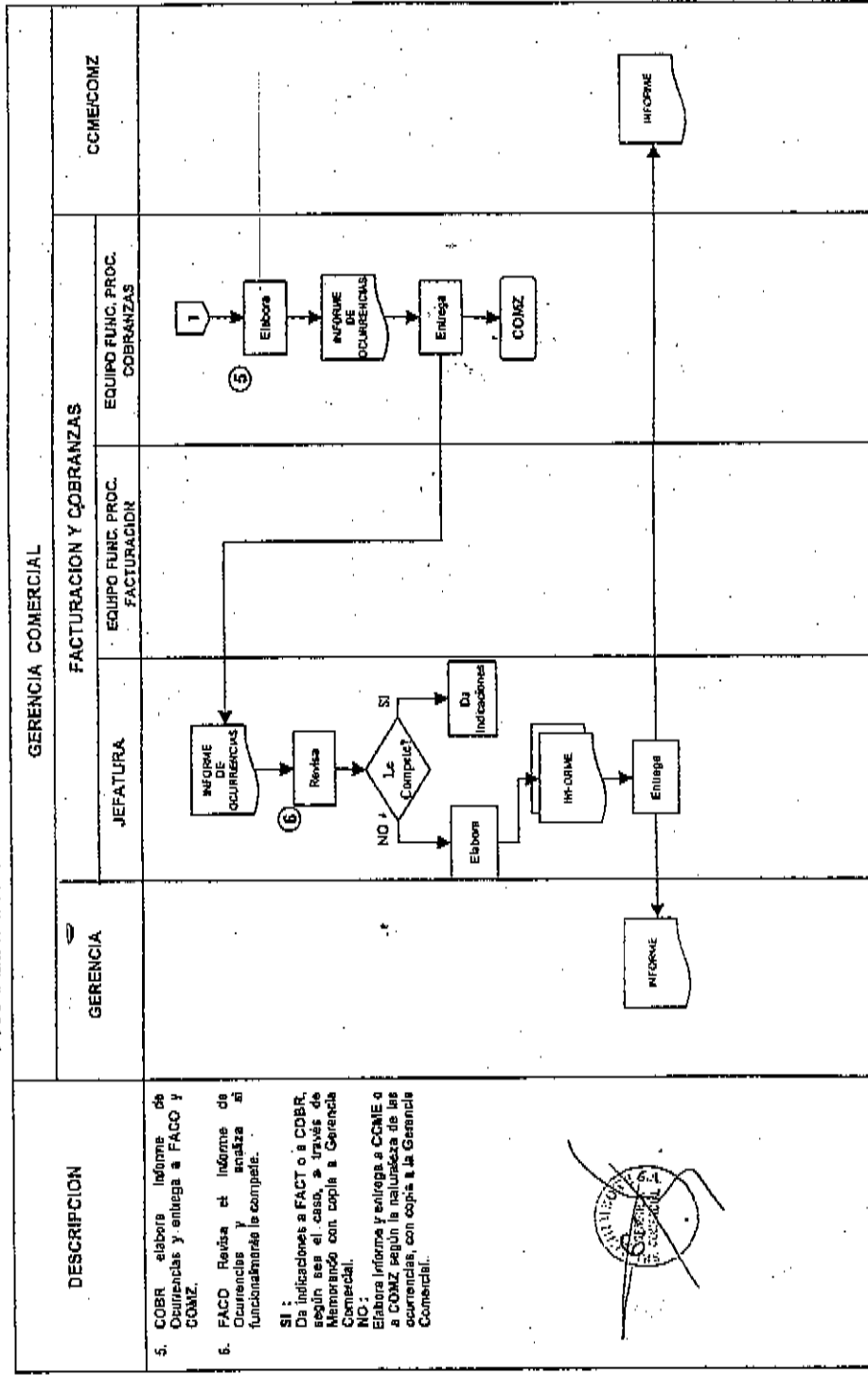
PROCEDIMIENTO DISTRIBUCION Y ENTREGA DE RECIBOS

12



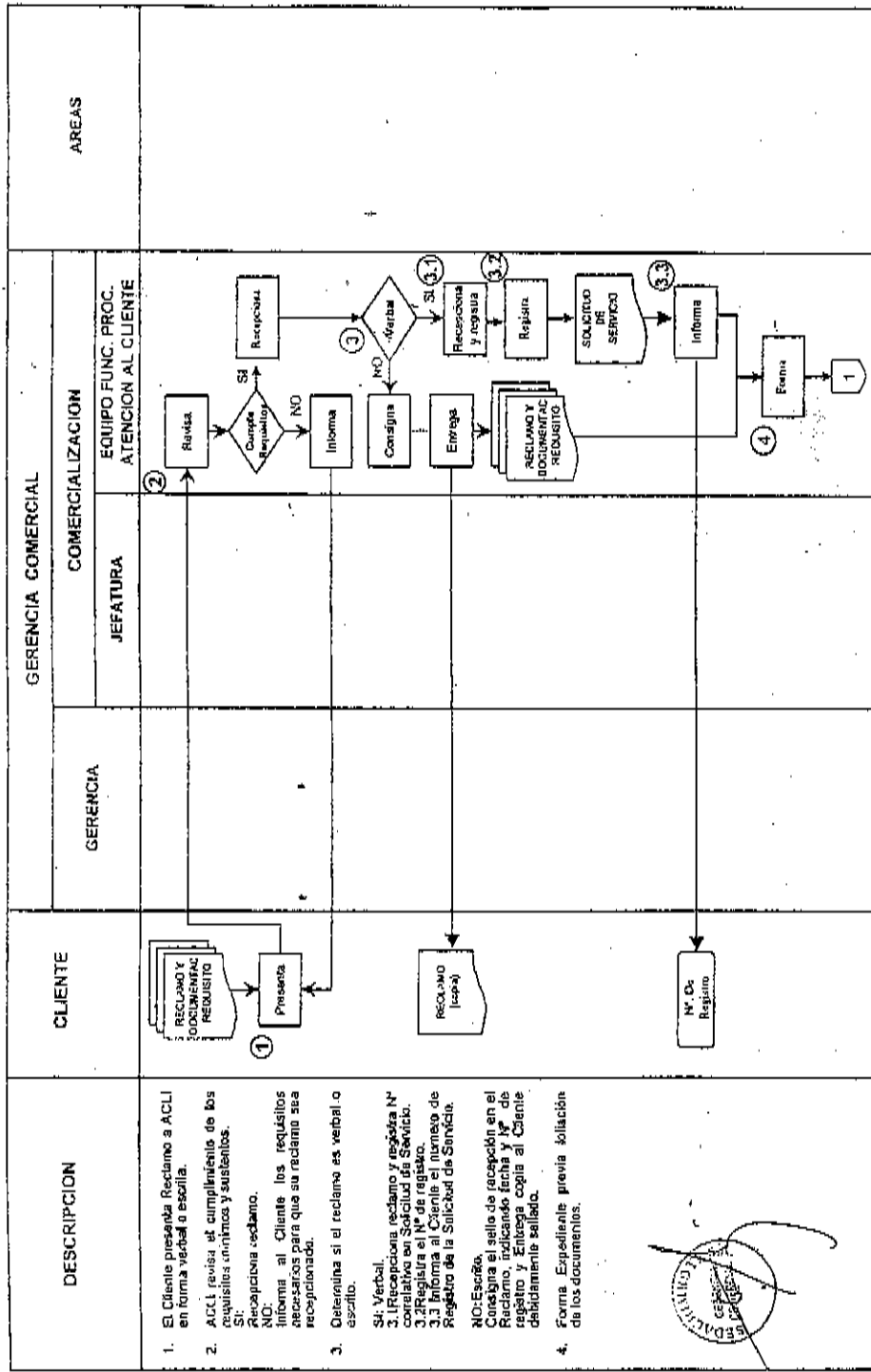
PROCEDIMIENTO DISTRIBUCION Y ENTREGA DE RECIBOS

2/2



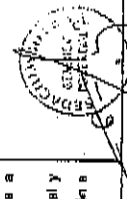
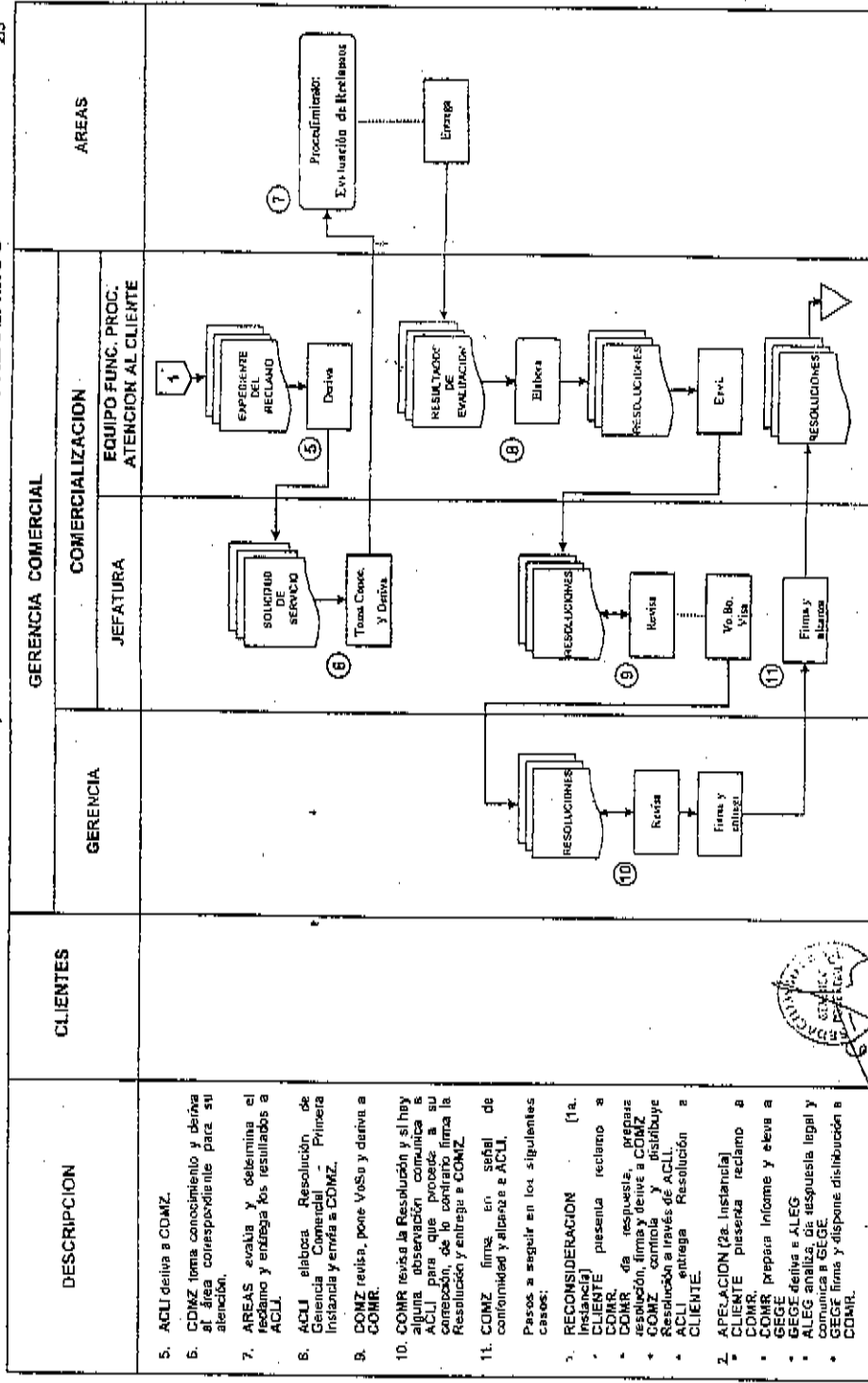
PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, TRAMITE Y REGISTRO DE RECLAMOS

103



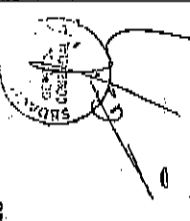
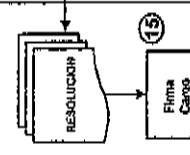
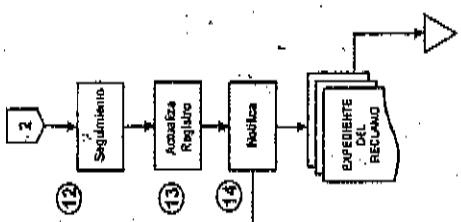
PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, TRAMITE Y REGISTRO DE RECLAMOS

2/3



PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, TRAMITE Y REGISTRO DE RECLAMOS

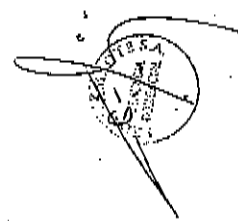
3/3

DESCRIPCION	CLIENTES	GERENCIA COMERCIAL			AREAS
		GERENCIA	JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. ATENCION AL CLIENTE	
12. ACLI Realiza el seguimiento de la Resolución ubicando el Expediente del Reclamo y anexando la Resolución. 13. Actualiza el Registro de Reclamos con los datos consignados en la Resolución. 14. Notifica al Cliente haciéndole llegar la Resolución de Gerencia Comercial. Teniendo en cuenta la los plazos establecidos según la Normatividad vigente tanto de SUNASS como de la EPS. 15. Archiva y custodia el expediente del Reclamo. Pasos a seguir en los siguientes casos: • COMIR deriva a COMZ • COMZ distribuye Resolución a través de ACLI • ACLI remite Resolución a CLIENTE. 3. REVISION CLIENTE • COMIR presenta reclamo a COMIR. • COMIR prepara Informe y eleva a GEGE • GEGE deriva a ALEG • ALEG analiza, prepara Informe y eleva a GEGE • GEGE prepara Informe con la documentación sustentatoria a la SUNASS 					

PROCEDIMIENTO ELABORACION DE CUADRO DE ALTERACIONES ORIGINADAS POR RECLAMOS

1/2

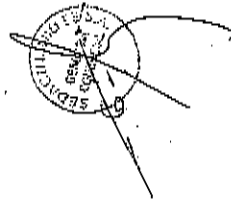
DESCRIPCION	CLIENTES	GERENCIA COMERCIAL			
		GERENCIA	FACTURACION Y COBRANZAS	COMERCIALIZACION	
			JEFATURA	JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. ATENCION AL CLIENTE
ACLI revisa el Registro de Reclamos detectando todos los reclamos que han sido considerados procedentes por Resolución de Gerencia (Reconsideración, Apelación y Revisión), que involucren cambios en los datos necesarios para la Facturación, consigna modificaciones y deriva a FACTO. 2. FACTO analiza y deriva a FACT para elaboración de Cuadro de modificaciones o alteraciones. 3. FACT elabora cuadro de modificaciones o alteraciones considerando la codificación existente para cada tipo de modificación de acuerdo al Sistema Informático de Modificaciones. 4. FACT Ingresar datos del Cuadro de alteraciones al Sistema Informático de Modificaciones. 5. FACT emite Reporte Preliminar o consistencia de los datos que han sido ingresados.					<pre> graph TD A[REGISTRO DE RECLAMOS] -- 1 --> B[Revisa y consolida] B -- 2 --> C[Analiza y deriva] C -- 3 --> D[Elabora Cuadro] D --> E[CUADRO DE ALTERACIONES] E -- 4 --> F[Ingreso Datos] F -- 5 --> G[Emite] G --> H[REPORTE PRELIMINAR] H -- 1 --> I[1] </pre>



PROCEDIMIENTO ELABORACION DE CUADRO DE ALTERACIONES ORIGINADAS POR RECLAMOS

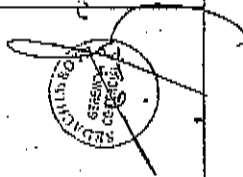
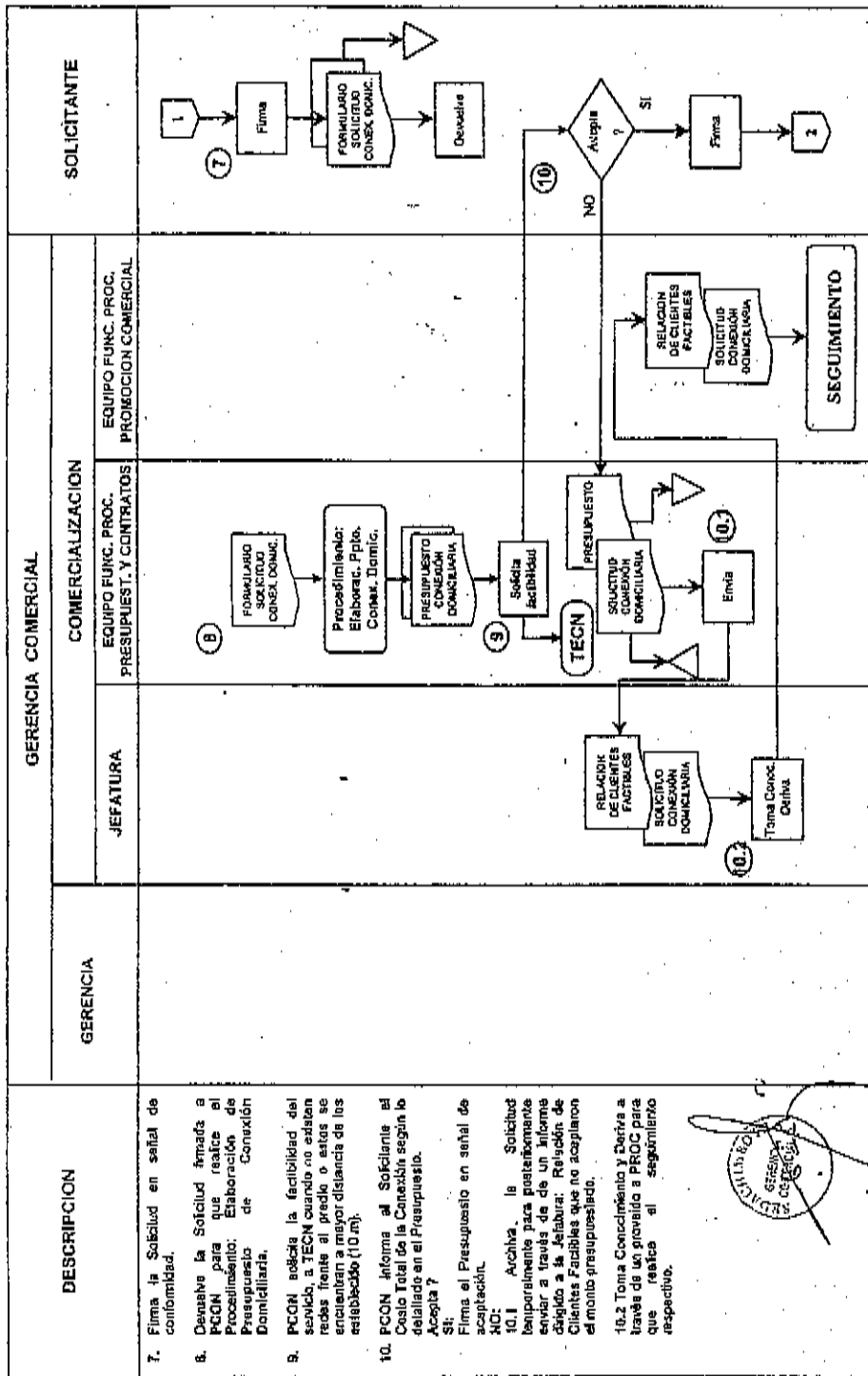
2/2

DESCRIPCION	CLIENTES	GERENCIA COMERCIAL			
		GERENCIA	FACTURACION Y COBRANZAS	COMERCIALIZACION	
			JEFATURA	JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. ATENCION AL CLIENTE
6. ACLI verifica la consistencia de los datos ingresados. 7. Es Conforme ? SI Continúa en ítem 8. NO: Realiza las correcciones del caso a través del Sistema Informático. 8. Emite Reporte Definitivo de la Modificaciones que han sido ingresadas y archiva.					<pre> graph TD 1((1)) --> 2[Consistencia Datos] 2 --> 3{¿Conforme?} 3 -- SI --> 5[Emite] 5 --> 6[REPORTE DEFINITIVO] 6 --> 7(()) 3 -- NO --> 8[Realiza Correcciones] 8 --> 3 </pre>



PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCION DE NUEVOS CLIENTES - CONEXIONES NUEVAS

2/6



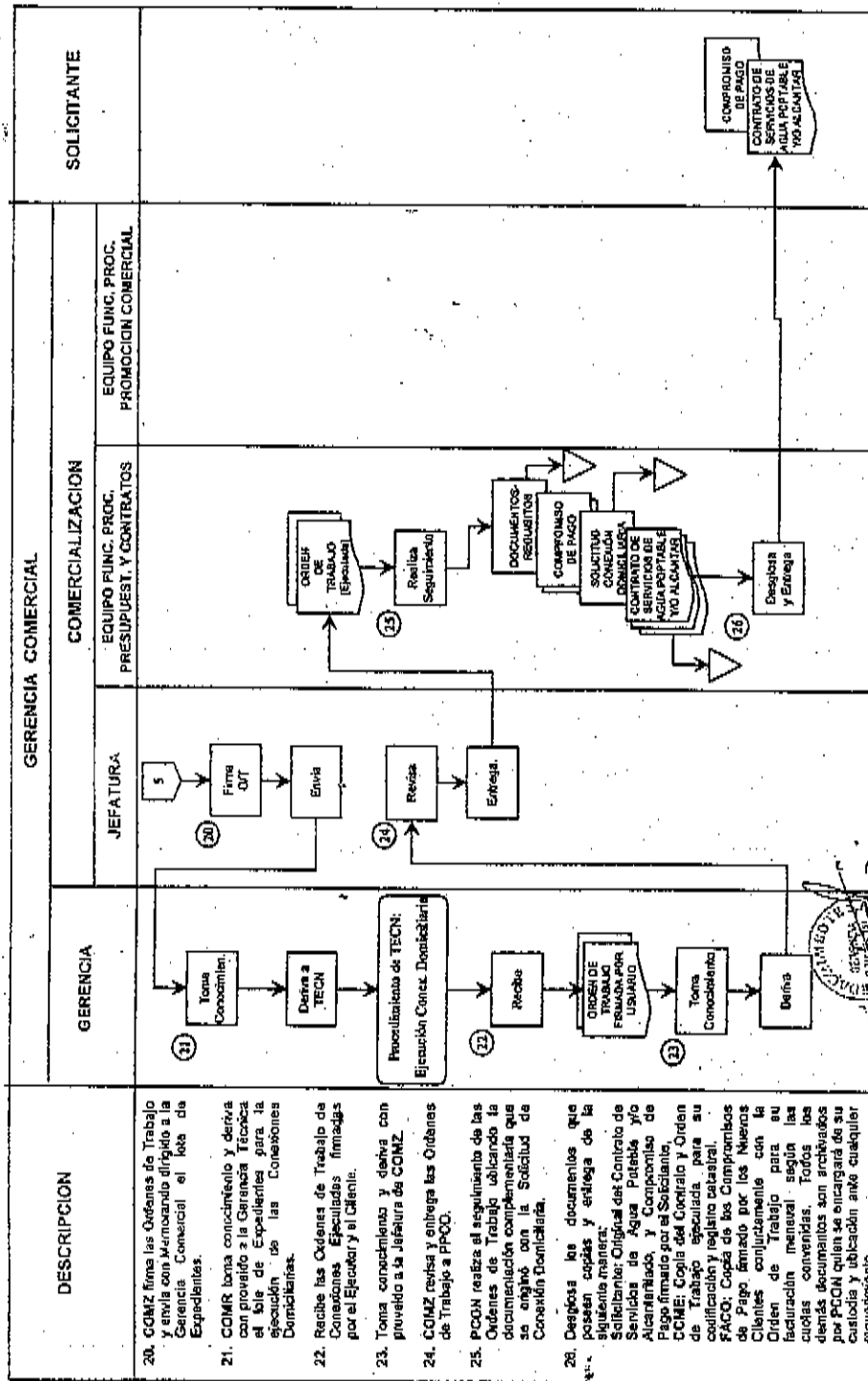
PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE NUEVOS CLIENTES - CONEXIONES NUEVAS

3/6

DESCRIPCION	GERENCIA COMERCIAL				SOLICITANTE
	GERENCIA	JEFATURA	COMERCIALIZACION		
			EQUIPO FUNC. PROC. PRESUPUEST. Y CONTRATOS	EQUIPO FUNC. PROC. PROMOCION COMERCIAL	
11. PCON Negocia con el solicitante la Modalidad de Pago. Al Contactado ? SI: Paga el Monto Total del presupuesto. NO: Paga Cuda Inicial y Firma Compromiso de pago por las cubas conexiones.			<pre> graph TD 2[2] --> Negocia[Negocia Modalidad de Pago 11] Negocia --> Contactado{Contactado?} Contactado -- SI --> PagoTotal[Pago Monto Total] Contactado -- NO --> PagoCuda[Pago Cuda Inicial] PagoTotal --> Solista1[SOLISTA DE VENTA] PagoCuda --> Solista2[SOLISTA DE VENTA] Solista1 --> Compromiso[COMPROMISO DE PAGO] Solista2 --> Compromiso Compromiso --> Firma[Firma] Firma --> 3[3] </pre>		

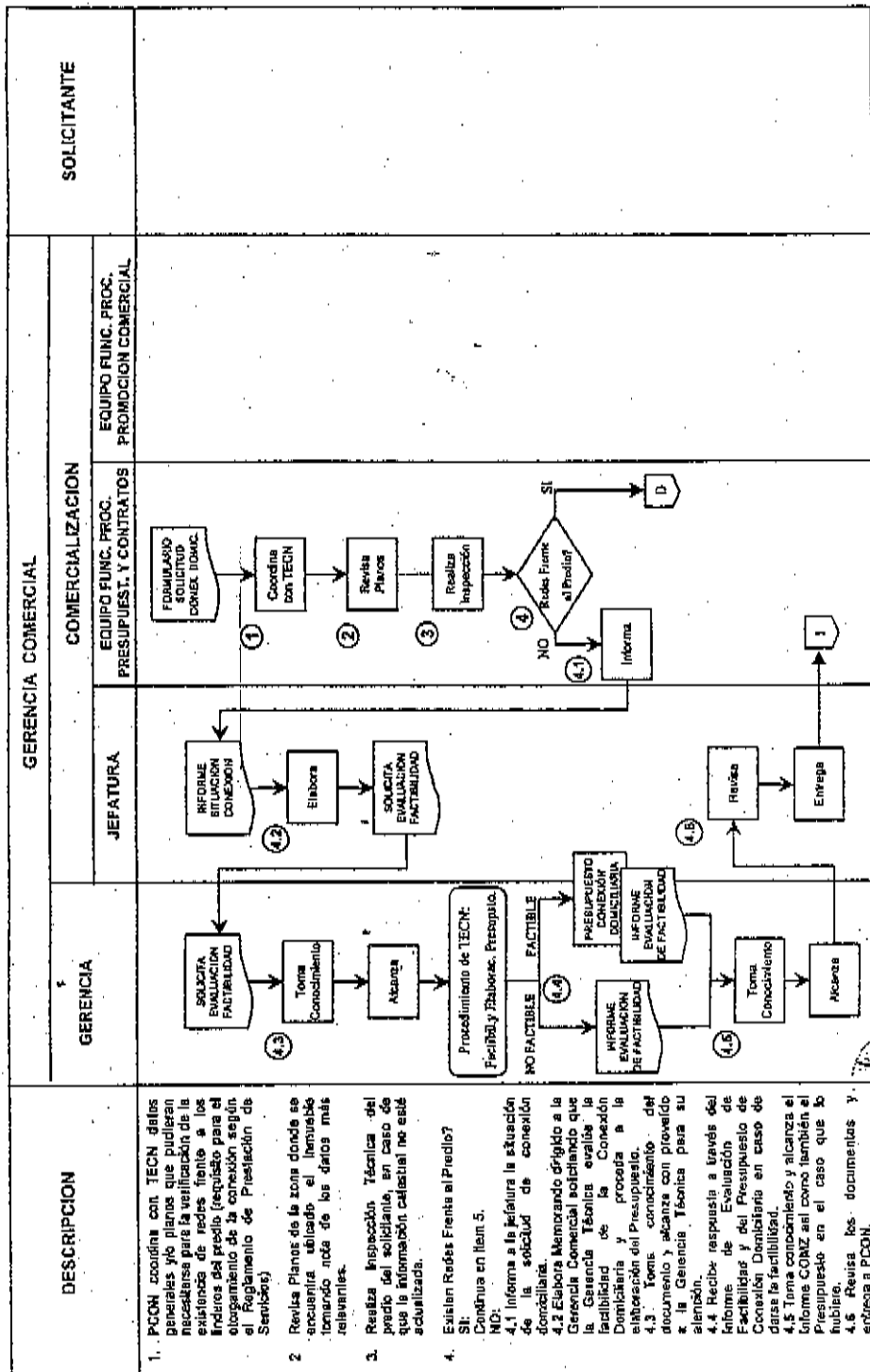
PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE NUEVOS CLIENTES - CONEXIONES NUEVAS

508



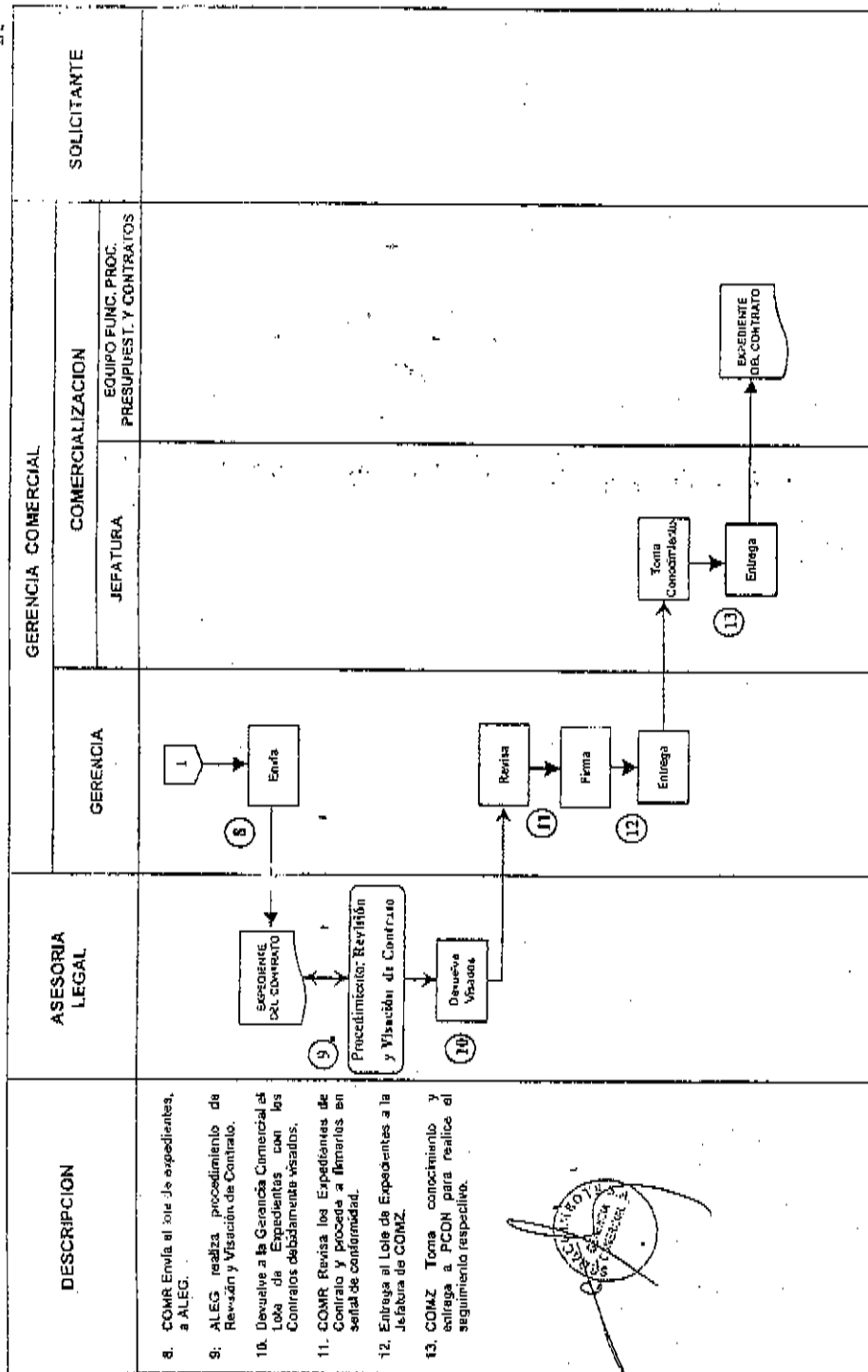
PROCEDIMIENTO ELABORACION PRESUPUESTO CONEXION DOMICILIARIA

1/3



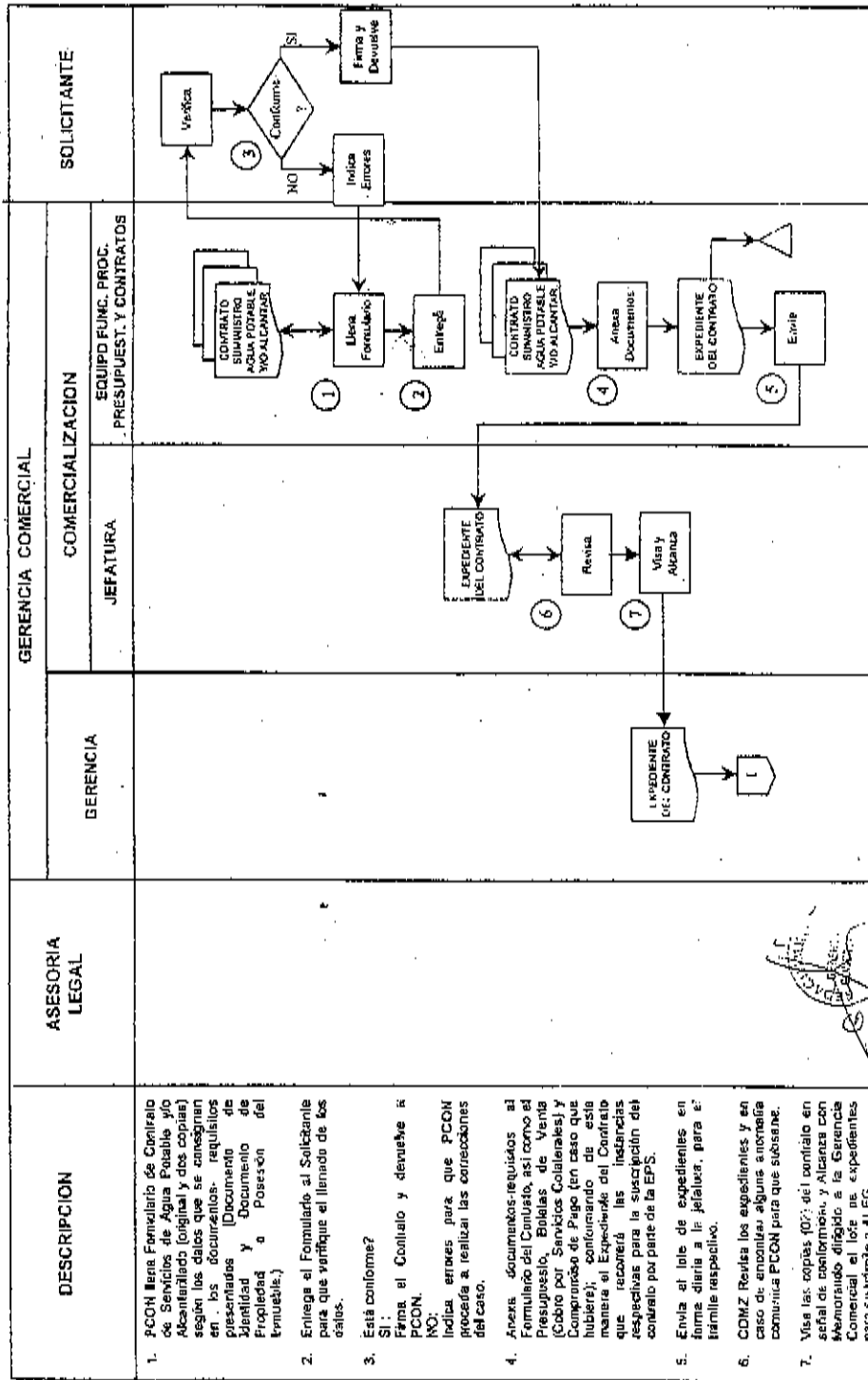
PROCEDIMIENTO SUSCRIPCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS

272



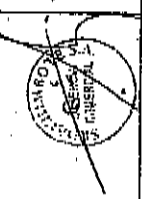
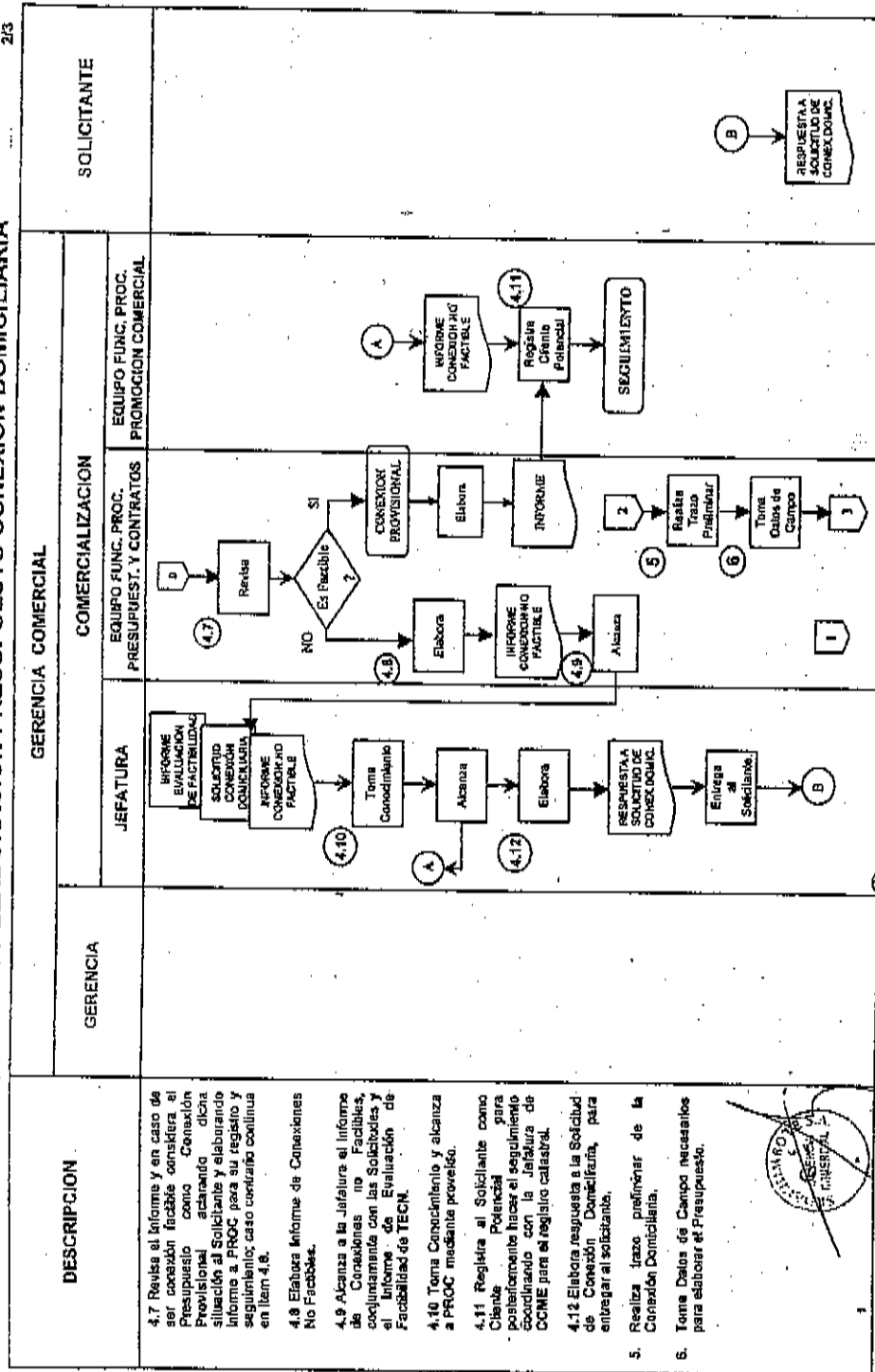
PROCEDIMIENTO SUSCRIPCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS

112



PROCEDIMIENTO ELABORACION PRESUPUESTO CONEXIÓN DOMICILIARIA

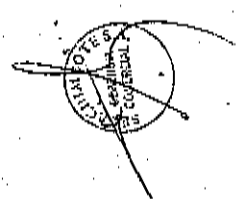
2/3

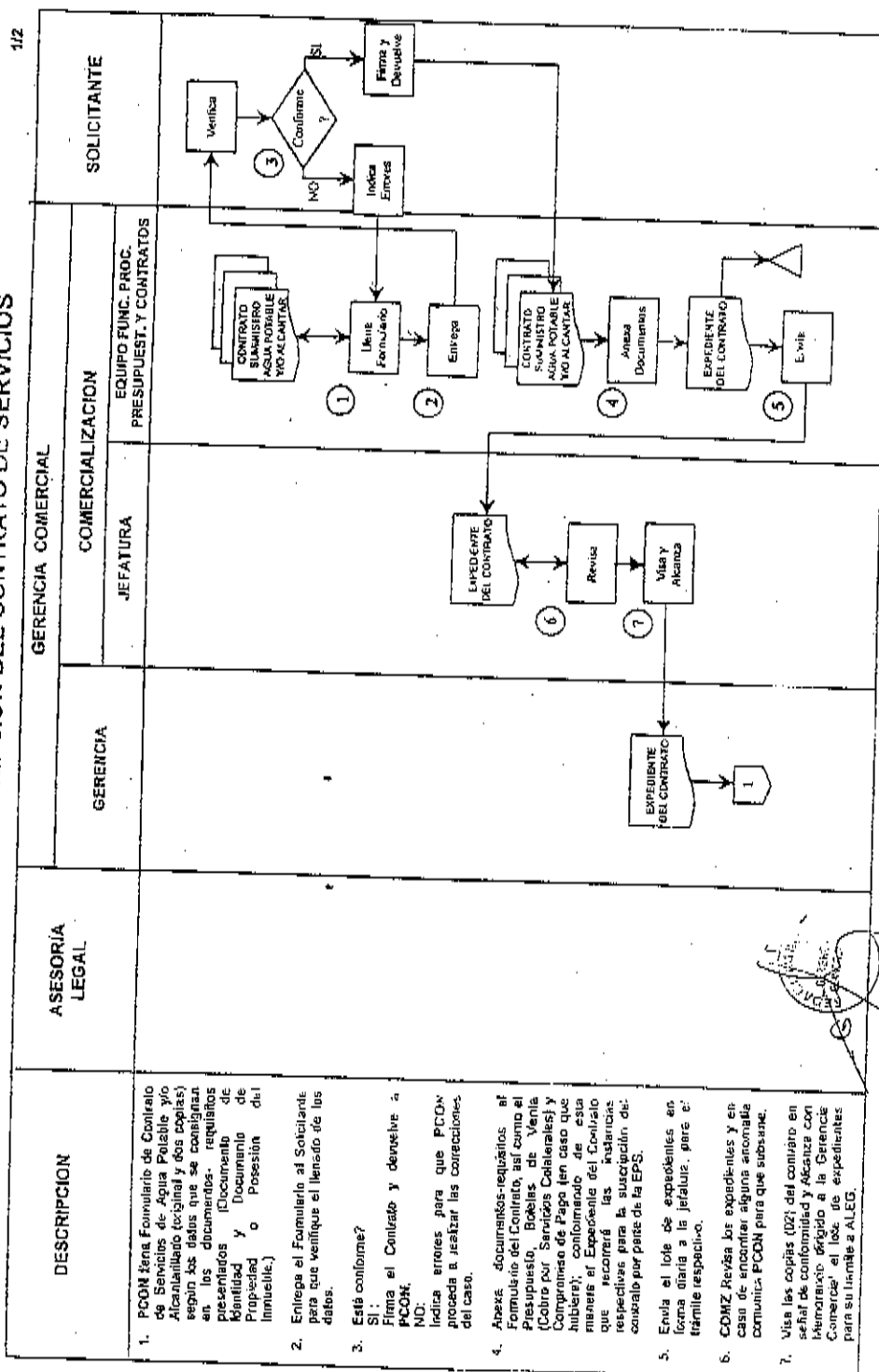


PROCEDIMIENTO ELABORACION PRESUPUESTO CONEXIÓN DOMICILIARIA

3/3

DESCRIPCION	GERENCIA COMERCIAL				SOLICITANTE
	GERENCIA	COMERCIALIZACION			
		JEFATURA	EQUIPO FUNC. PROC. PRESUPUEST. Y CONTRATOS	EQUIPO FUNC. PROC. PROMOCION COMERCIAL	
7. PCON elabora Croquis del Trazo de la Conexión Domiciliaria, así como el Metrado, coordinando con la TECN cada vez que sea necesario. 8. Elabora Presupuesto—Conexión Domiciliaria, consultando la Tabla de Precios Vigentes, así como normativas de Mano de Obra y otros parámetros propios de la EPS. 9. Firma el Presupuesto y conforma el Expediente del Presupuesto anexando el metrado y croquis del trazo de la conexión domiciliaria. 10. Entrega a la Jefatura el Expediente del Presupuesto. 11. COMZ revisa el Expediente del Presupuesto y firma en señal de conformidad. 12. Entrega el Expediente con el Presupuesto firmado a PCON para que continúe el trámite respectivo					





PROCEDIMIENTO SUSCRIPCION DEL CONTRATO DE SERVICIOS

2/2

