	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR021 <b>Revisión</b> : 00 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2008.02.14 <b>Página</b> : 1 de 9
	<b>INVESTIGACION Y ANALISIS</b>	

### 1. OBJETIVO

Efectuar el análisis de la petición según la tipología establecida en la normatividad vigente.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la recopilación de los informes, datos históricos del sistemas, antecedentes de acciones operativas, actuación de pruebas, solicitud de informes, hasta el análisis y evaluación.


### 3. DEFINICIONES

- a. **Históricos:** Son los registros de lecturas, facturación, pagos, reclamos, ordenes de servicios, de un periodo determinado que se obtiene del sistema informático.
- b. **Inspección:** Puede ser interna cuando se realiza dentro del predio y externa cuando se realiza fuera del predio.
- c. **Contrastación:** procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a la normas metrológicas vigentes por comparación con un patrón certificado por el INDECOPI.
- d. **Informe de Control Operacional:** refleja las incidencias ocurridas en el periodo observado.
- e. **Orden de Servicio:** Documento que sustenta y recoge las acciones realizadas en el campo.
- f. **Informe de Control de Calidad de la Facturación:** Documento que sustenta las acciones realizadas para la conformidad de la facturación.
- g. **Facturación Atípica:** Consumo que refleja el exceso del promedio histórico según parámetros establecidos.
- h. **Informe Comercial:** Documento que sustenta el régimen de facturación.

### 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

#### 4.1 Base Legal

- a. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por R.C.D. N° 066-2006-SUNASS-CD
- b. Reglamento de Calidad de la Prestación de los servicios de saneamiento, aprobado mediante Res. Consejo Directivo N° 011-2006-SUNASS-CD.
- c. RCD N° 088-2007 que aprueba las modificaciones al Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR021 <b>Revisión</b> : 00 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2008.02.14 <b>Página</b> : 2 de 9
	<b>INVESTIGACION Y ANALISIS</b>	

#### **4.2. Documentos Asociados**

- a. Procedimiento General de Atención al Usuario


#### **5.- RESPONSABILIDADES**

- 5.1. Personal de Control Documentario del Grupo Funcional Atención al Cliente de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales de la Gerencia Comercial, en lo que respecta históricos, antecedentes, informes que aseguren la recopilación de toda la información necesaria para el análisis y adjunta al expediente.
- 5.2. Analistas del Grupo Funcional Atención al Cliente de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales de la Gerencia Comercial, que realiza la revisión del expediente y análisis de la petición.
- 5.3. Personal de los Grupos Funcionales de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales de la Gerencia Comercial, que proporcionan la los informes según la tipología que corresponda.
- 5.4. Personal del Equipo Operación y Mantenimiento de Redes de la Gerencia de Servicios, que proporcionan los informes de control operacional, incidencias operativas y otros.
- 5.5. Personal del Equipo Micromedición y Registros de la Gerencia Comercial, que proporciona información relacionada al movimiento de medidores y actualización catastral.
- 5.6. Personal del Equipo Asuntos Legales de la Gerencia General, que emite opinión especializada.
- 5.7. Equipo Informática de la Gerencia de Desarrollo e Investigación: brindar soporte técnico en forma permanente y efectuar el mantenimiento del sistema.

#### **6. CONDICIONES GENERALES**

- 6.1 Esta compuesto por tres etapas:

- a. Antecedentes
  - Recopilar Informes
  - Obtener Datos Históricos del Sistema
  - Obtener información de Acciones Operativas
- b. Acciones Complementarias
  - Solicitar actuación de pruebas.
  - Solicitar Informes.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR021 <b>Revisión</b> : 00 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2008.02.14 <b>Página</b> : 3 de 9
	<b>INVESTIGACION Y ANALISIS</b>	

- c. Análisis y Evaluación
- Revisar documentos.
  - Emitir conclusiones.

6.2 Obtener información histórica y ejecutar medios probatorios necesarios que nos permita realizar un adecuado análisis del problema para resolver la petición del usuario.

## 7. PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Recibe y revisa los expedientes provenientes de Recepción y Registro.	Control Documentario
02	<p><b>Distribuye Expediente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deriva el expediente para su atención en plazos establecidos, según Anexos 2, 3 y 4:</li> </ul> <p><b>Requerimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deriva a las áreas especializadas para su atención, según tipología.</li> </ul> <p><b>Solicitud del Problema o Reclamo Operativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deriva al Equipo Operación y Mantenimiento de Redes para su atención.</li> </ul> <p><b>Solicitud del Problema o Reclamo Comercial no relativo a la facturación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deriva a las áreas especializadas para su atención, según tipología.</li> </ul> <p><b>Queja o Denuncia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deriva a personal involucrado o área que corresponda.</li> </ul>	Control Documentario
03	<p><b>Investigación de Reclamo Comercial</b> relativo a la facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita informes a áreas involucradas, de acuerdo a lo establecido en el anexo 04.</li> <li>• Recopila antecedentes.</li> <li>• Genera la ejecución de acciones en campo, de ser el caso.</li> <li>• Adjunta al expediente ordenes de servicio y sustento de acciones ejecutadas.</li> <li>• Forma expediente</li> <li>• Deriva a Conciliador (Instructivo de Conciliación) o Analista (Procedimiento de Decisión y Respuesta) según corresponda.</li> </ul>	Control Documentario
04	<p><b>Analiza Reclamo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe, revisa y analiza expediente.</li> </ul>	Analista de Reclamos / Reconsideración

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR021 <b>Revisión</b> : 00 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2008.02.14 <b>Página</b> : 4 de 9
	<b>INVESTIGACION Y ANALISIS</b>	

05	<b>Queja</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora informe de descargo</li> </ul>	Personal involucrado
07	<b>Denuncia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora informe de descargo</li> </ul>	Personal o área involucrada

8. Registros y Anexos

8.1 Registros:

Formularios de:

Inspección

Contrastación

Históricos ( Emitido por el sistema OPEN)

Informes régimen de facturación ( Emitido por el sistema OPEN)

Informe de Control Operacional ( Emitido por el sistema OPEN)

Cédula (RSD N° 088-2007-SUNASS-CD)

8.2 Anexos


Por tipología ( Emitido por el sistema OPEN)

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

8.3 Flujograma

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR021 <b>Revisión</b> : 00 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>INVESTIGACION Y ANALISIS</b>	<b>Fecha</b> : 2008.02.14 <b>Página</b> : 5 de 9

**PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN Y ANALISIS**  
**Requerimiento - Solicitud de Atención de Problema - Reclamo - Queja - Denuncia**

