

BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Gestión de Usuarios

Código: GDU-BAT-CR-N1

Versión: 001

Fecha de Vigencia: 24/03/2020

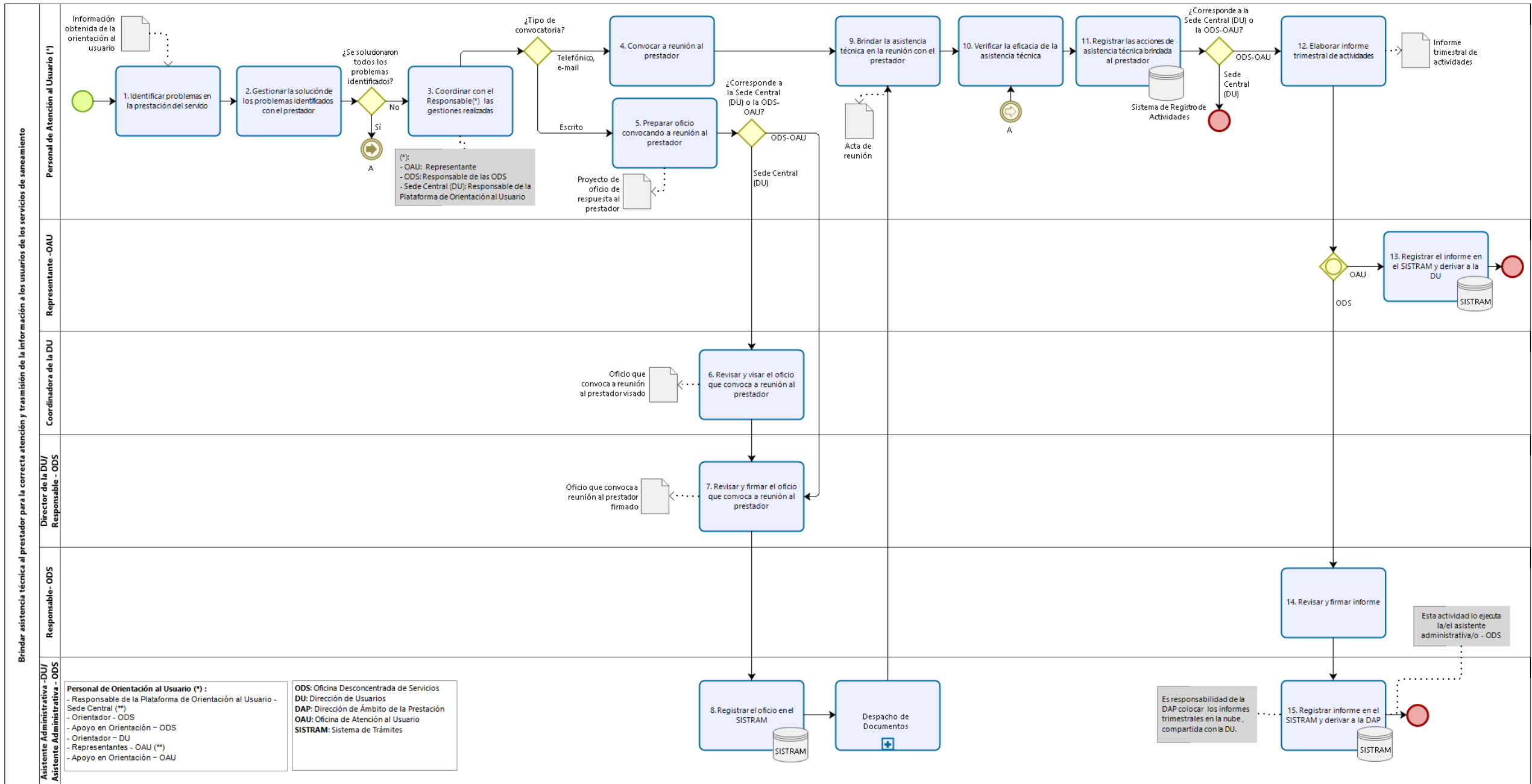
Page 1 de 3

Clasificación del Proceso de Nivel 1	Misional	Dueño del Proceso	Orientador/a		
Objetivo	Fortalecer las capacidades técnicas del prestador para la correcta atención y transmisión de la información a los usuarios de los servicios de saneamiento.		Alcance	Desde la recepción de la información obtenida de la orientación al usuario hasta el registro de las acciones de asistencia técnica brindada al prestador en el Sistema de Registro de Actividades; y la emisión del informe trimestral de actividades para el caso de las ODS-OAU.	
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
Controles	Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el proceso. (Orientador)				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
- Proceso: Orientación al usuario	- Información obtenida de las orientaciones brindadas a los usuarios de los servicios de saneamiento a través de los canales de atención (presencial, escrito, e-mail, telefónico, redes sociales y acciones itinerantes)	Ver diagrama del proceso	- Reporte de las asistencias técnicas al prestador - Acta de reunión - Registro en el "Sistema de Registro de Actividades" - Oficio que convoca a reunión al prestador - Informe trimestral de actividades	- DU - DAP - Empresas Prestadoras

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
- 01 Director/a de la DU - 24 Responsable – ODS - 01 Responsable de la Plataforma de Orientación al Usuario - Sede Central - 01 Coordinador/a de la DU - 24 Orientador/a - ODS - 24 Apoyo en Orientación – ODS - 07 Orientadores/as – DU - 07 Representantes - OAU - 07 Apoyo en orientación – OAU	- Piso 1 de la Sede Bernardo Monteagudo (Plataforma de orientación) - Piso 4 de la Sede Dibós (DU) - 05 oficinas de Lima – distrito (OAU) - 02 oficinas de Lima – provincia (OAU) - 24 Oficinas a nivel nacional (ODS)	- SISTRAM - Sistema de registros de actividades - Nube SUNASS - Microsoft Teams - Zoom - Google Meet (software libre) - Microsoft Office - Correo electrónico institucional	- Computadoras personales - Laptops - Impresoras Multifuncionales - Escáneres - Proyector multimedia.	- Condiciones adecuadas de temperatura, iluminación, circulación de aire limpio, higiene y ruido. - Condiciones psicológicas de reducción de estrés, prevención de agotamiento y cuidado de las emociones. - Condiciones sociales adecuadas y controladas, tales como: no discriminación, ambiente tranquilo y libre de conflictos

Diagrama del Proceso



BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Gestión de Usuarios

Código: GDU-BAT-CR-N1

Versión: 001

Fecha de Vigencia: 24/03/2020

Página 3 de 3

Elaborado por:

María Gabriela Corimanya Jiménez
Coordinadora de la Dirección de Usuarios

Revisado por:

Kelly Elizabeth Paz Orellana
Responsable de la Unidad de Modernización de la OPPM

Aprobado por:

José Luis Patiño Vera
Director de la Dirección de Usuarios