

SERVICIOS PRESTADOS UNIDAD MUNICIPAL DESCONCENTRADA AGUAS DE LA LIMA

	Atencion al cliente	Procedimiento	Requisitos	Formatos	Tasas y Derechos
1	Atencion al cliente, es brindar al usuario, empatia, atender con interes, el asunto por el cual se presenta a nuestra empresa.	Preguntar al usuario en que servir, o ayudar Si es pago , se revisa el historial de pago y se ejecuta.	Que el usuario proporcione correctamente Clave Catastral, o a nombre de quien esta la cuenta. Si es pago por casa de habitacion,apartamentos, o negocio.	El formato que se usa de de Caja recibo correlativo, y si hay un recibo nulo de igual manera, uso correlativo.	Las tasas estan incluidas en el Plan de Arbitrios, y asi mismo en el Sistema.
2	Ordenes de trabajo la orden de trabajo que es solicitada por el usuario sea por Inspeccion, reparacion de fugas , problemas de alcantarillado	La encargada de caja o Facturacion, procede a buscar el usuario en el sistema de SIMAFI Sistema integrado Municipal de Administracion Financiera. Luego se imprime la orden, de acuerdo a la necesidad presentada por el usuario, se le pide numero de Tel. para dar seguimiento a la orden.	El usuario tiene que estar al dia con sus pagos, si debe mas de 3 meses no se le toma la orden a menos que abone o que cancele el saldo.	Ya se entrego, un total de 49 formatos sobre ordenes de trabajo	Las tasas son y van de acuerdo a 2 aspectos. 1.- El Uso 2.- El Servicio el Uso si es domestico,comercial o Industrial, el uso comercial se reconoce porque se digita con RMS,RMC,RMI RMA, y la tasa es de acuerdo a la declaracion de Ventas anuales. El Servicio si es Agua, Alcantarillado, o Uso de Subsuelo. y los Derechos del usuario son atencion, resolucion, ejecucion.
3	Cobro por Uso de Subsuelo	Se ejecuta el cobro de acuerdo a la categoria	El usuario debe tener pozo para realizar cobro por uso de subsuelo.	El cobro se realiza por medio de miscelaneo, en esta categoria se cobra , igualmente el permiso por conexión, tanto de agua como de alcantarillado, y reconexiones.	De acuerdo al uso, y las tarifas estan contempladas en el plan de Arbitrios,

  
**Idalmy Espinal Portillo**  
 Departamento Area Comercial  


SERVICIOS PRESTADOS UNIDAD MUNICIPAL DESCONCENTRADA AGUAS DE LA LIMA

	Atencion al cliente	Procedimiento	Requisitos	Formatos	Tasas y Derechos
1	Atencion al cliente, es brindar al usuario, empatia, atender con interes, el asunto por el cual se presenta a nuestra empresa.	Preguntar al usuario en que servir, o ayudar Si es pago , se revisa el historial de pago y se ejecuta.	Que el usuario proporcione correctamente Clave Catastral, o a nombre de quien esta la cuenta. Si es pago por casa de habtacion,apartamentos, o negocio.	El formato que se usa de de Caja recibo correlativo, y si hay un recibo nulo de igual manera, uso correlativo.	Las tasas estan incluidas en el Plan de Arbitrios, y asi mismo en el Sistema.
2	Ordenes de trabajo la orden de trabajo que es solicitada por el usuario sea por Inspeccion, reparacion de fugas , problemas de alcantarillado	La encargada de caja o Facturacion, procede a buscar el usuario en el sistema de SIMAFI Sistema integrado Municipal de Administracion Financiera. Luego se imprime la orden, de acuerdo a la necesidad presentada por el usuario, se le pide numero de Tel. para dar seguimiento a la orden.	El usuario tiene que estar al dia con sus pagos, si debe mas de 3 meses no se le toma la orden a menos que abone o que cancele el saldo.	Ya se entrego, un total de 49 formatos sobre ordenes de trabajo	Las tasas son y van de acuerdo a 2 aspectos. 1.- El Uso 2.- El Servicio el Uso si es domestico,comercial o Industrial, el uso comercial se reconoce porque se digita con RMS,RMC,RMI RMA, y la tasa es de acuerdo a la declaracion de Ventas anuales. El Servicio si es Agua, Alcantarillado, o Uso de Subsuelo. y los Derechos del usuario son atencion, resolucion, ejecucion.
3	Cobro por Uso de Subsuelo	Se ejecuta el cobro de acuerdo a la catagoria	El usuario debe tener pozo para realizar cobro por uso de subsuelo.	El cobro se realiza por medio de miscelaneo, en esta categoria se cobra , igualmente el permiso por conexión, tanto de agua como de alcantarillado, y reconexiones.	De acuerdo al uso, y las tarifas estan contempladas en el plan de Arbitrios,

  
**Idalmy Espinal Rortimo**  
 Departamento Area Comercial

