

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

