

DEPENDENCIA	FECHA	ACTIVIDADES	RESULTADOS	PARTICIPANTES
Jefatura Comercial	Semana del 01 al 06 de Abril 2019	ACTIVIDAD No. 1	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Apertura de mes	Realizar Cargos Calendario de procesos.	Idalmy Espinal P.
		ACTIVIDAD No. 2	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Cargos por Ciclo	Conocer el nuevo Saldo de cada Usuario.	Idalmy Espinal P.
		ACTIVIDAD No. 3	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Facturacion Imprimir las Notificaciones	Impresión de Notificaciones.	Idalmy Espinal P.
		ACTIVIDAD No. 4	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Arreglo de Notificaciones por barrio o Colonia.	El usuario conoce su saldo actual, y puede realizar pagos o hacer convenios de pago.	Cindy Villanueva Edwin Escobar Carlos Argueta
		ACTIVIDAD No.5	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Entrega de Notificaciones en barrios y colonias. tiempo estimado para entrega 22 dias	El usuario conoce el saldo que tiene a la fecha y el tiempo de vencimiento para cancelar dicho saldo	Cindy Villanueva
		ACTIVIDAD No.6	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Atencion al cliente Llamadas al cliente por cuotas de convenios vencidos Del 01 al 06 de Abril 2019 Resoluciones de Ordenes de trabajo y su pervisiones.	Se emitieron un total de 663 recibos pagados y 20 recibos nulos desde el 01 al 06 de Abril. Actualizacion en el sistema y en el Dpto de Catastro en cuanto a mora y ubicación.	Atencion al Cliente y Caja Idalmy Espinal Carlos Argueta Cindy Villanueva



DEPENDENCIA	FECHA	ACTIVIDADES	RESULTADOS	PARTICIPANTES
Jefatura Comercial	Semana del 07 al 13 de Abril 2019	ACTIVIDAD No. 1	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Atencion de O/T solicitadas por Usuarios, y que se pasen a Departamento de Operación y mantenimiento y catastro.	Tubos rotos 1 Prob Alcantari. San.26 Supervision N/A 19 Invest.P/conexi. S/AP 1 Reconexio- S/Agua 5 Hacer corte /mora 275 Insp. C. deshabitada 5 Inv. Si es Solar baldio 14 Invest. tercera edad 1 Dismin. de consumo 3 Suspension / servicio 2 Total Ordenes 352	Dpto Comercial Dpto Operaciones
		ACTIVIDAD No. 2	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Envio de citas a Usuarios Morosos Col. Martinez Rivera Col. 23 de Septiembre	Usuarios asisten a la cita y realizan pagos. Abonos o hacen arreglos de pago.	Dpto Comercial Gerencia Abogada Juzgado Policia
		Enviar listado a Abogada Directora de Dpto de Justicia		Jankely Garcia
		ACTIVIDAD No. 3	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Actualizacion de Convenios de pago a la fecha mes de Abril	Saldo de convenios a la fecha	Viviana Villegas
		Envio de Requerimientos.	Usuarios con Convenios en Mora	Idalmy Espinal Viviana Villegas
		ACTIVIDAD No. 4	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Revision de cuentas por barrios y realizar debitos en la tasa de alcantarillado. al momento de hacer Ordenes de corte se revisan las cuentas.	El usuario tendra saldo correcto al momento de realizar el pago Actualizar saldo por barrio el saldo correcto al momento de realizar las ordenes.	Atencion al Cliente Oficial de facturacion
		ACTIVIDAD No. 5	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO



		Atencion al cliente Atender llamadas de Usuarios Llamadas al cliente por cuotas de con venios vencidos o Citas judiciales.	Se emitieron un total de 559 recibos pagados y 15 recibos nulos desde el 07 al 13 de Abril	Atencion al Cliente y Personal de Factura- cion.
--	--	--	---	--

DEPENDENCIA	FECHA	ACTIVIDADES	RESULTADOS	PARTICIPANTES
Jefatura Comercial	Semana del 14 al 20 de Abril 2019	ACTIVIDAD No. 1	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Resoluciones de Orde- nes de trabajo, ordenando y archivan- do ordenes de trabajo Cierres diarios. Actualizando en el li- bro donde se lleva el Historial de ordenes de Corte y diferentes Inspecciones.	Actualizar y tener dato co rrecto y presentar informe de periodo. Pasar la informacion al TRC para el Indicador de Ges-	Atencion al cliente y Oficial de facturacion Jefatura Comercial
		ACTIVIDAD No. 2	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Ingreso de Usuarios de residencial Villas Valencia	Actualizar el catastro de Usu rios y aumentar la recauda- cion de ingresos	Jefatura Comercial
		ACTIVIDAD No. 3	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Suspension del servi- cio de agua Col. Fraternidad Res. Oro Verde Bo. El Centro	Incremento en la Recauda- cion	Dpto Comercial Cuadrillas de Corte

DEPENDENCIA	FECHA	ACTIVIDADES	RESULTADOS	PARTICIPANTES
		ACTIVIDAD No. 1	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Cierre de fechas	Actualizacion fe Ingresos	Jefatura Comercial
		ACTIVIDAD No. 2	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Trabajo en Indicado- res de la Empresa y enviarlos al ERSAP mes Abril ro.	Obtener metas de evalua- cion, de servicio de aten- cion y respuesta.	TRC Dpto. Comercial
		ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PERSONAL



Jefatura Comercial	Semana del 21 al 27 de Abril 2019	No. 3 Atencion de O/T solicitadas por Usuarios, y que se pasen a Departamento de Operación y mantenimiento y catastro. Desde 14/27 de Abril	DE RESULTADOS Tubos Rotos 1 Prob. Alcantarillado 14 Super. Nuevos Abon. 20 Reconexion S/AP 7 Corte por Mora 110 Dis. de Consumo 8 Insp. Casa Deshabitada 5 Invest. Si es S/Baldio 1 Suspension del Servicio 1 Total Ordenes 171	INVOLUCRADO Atencion al cliente y Jefatura Comercial Oper. y Mantenimiento
		ACTIVIDAD No. 4 Revision de Ordenes de corte para realizar debitos. Resolver Ordenes de Trabajo en el sistema. Resolver en el cuaderno las ordenes que se realizaron en el campo Resolver en el cuaderno las ordenes que se realizaron en el campo Archivar las Ordenes en su respectivo Leitz Esta actividad 4 se realiza mensualmente.	DESCRIPCION DE RESULTADOS Actualizar el resumen general del periodo . de las Ordenes de trabajo que se realizan.	PERSONAL INVOLUCRADO Departamento Comercial
		ACTIVIDAD No. 5 Preparacion de Requerimientos para usuarios con mora mayor de 1 año Seran atendidos para convenios de pago por Bufete de abogados	DESCRIPCION DE RESULTADOS El usuario se pondra al dia al realizar convenios de Pago. Recuperacion de Mora	PERSONAL INVOLUCRADO Cobranzas Abogados
		ACTIVIDAD No. 6 Atencion al cliente Atender llamadas de Usuarios Llamadas al cliente por cuotas de convenios vencidos o Citas judiciales.	DESCRIPCION DE RESULTADOS Se emitieron un total de 795 recibos pagados y 25 recibos nulos desde el 14 al 27 de Abril	PERSONAL INVOLUCRADO Atencion al Cliente y Personal de Facturacion.



DEPENDENCIA	FECHA	ACTIVIDADES	RESULTADOS	PARTICIPANTES
		ACTIVIDAD No. 1	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Trabajo en Indicadores de la Empresa y enviarlos al ERSAP mes de Abril.	Obtener metas de evaluación, de servicio de atención y respuesta.	TRC Dpto. Comercial
		ACTIVIDAD No. 2	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Atención de O/T solicitadas por Usuarios, y que se pasen a Departamento de Operación y mantenimiento y catastro.	Se atendieron un total de 16 ordenes de trabajo- Se dio resolución a las ordenes de trabajo , y así cerrar el informe del periodo.	Dpto. Comercial
		ACTIVIDAD 3	DESCRIPCION DE RESULTADOS	PERSONAL INVOLUCRADO
		Atención al cliente Llamadas al cliente por cuotas de convenios vencidos Del 24 al 31 de Marzo	Se emitieron un total de 511 recibos pagados y 16 recibos nulos 24 al 31 de Marzo 2019	Atención al Cliente y Personal de Facturación



P.M. Idalmy Espinal Portillo
Dpto Comercial

Ing. Denis G. Fernandez
Gte. Gral, Aguas de La Lima