

INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES

RESOLUCION DE JUNTA DIRECTIVA No. 45 -2005

"Por medio de la cual se aprueban el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE"

LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 77 de 28 de diciembre de 2001, se "Reorganiza y moderniza el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) y se dictan otras disposiciones".

Que a través de la Resolución No. 27-2005 de 28 de julio de 2005 la Junta Directiva aprobó el **Reglamento del Servicio al Cliente** del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).

Que en virtud de la naturaleza de los servicios que presta el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), es de imperiosa necesidad establecer el **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

Que de acuerdo con lo establecido en el numeral 22, artículo 7 de la referida Ley, corresponde a la Junta Directiva aprobar los Reglamentos internos que fijan mecanismos de subsidio, normas de calidad y de atención a los clientes.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR, en todas sus partes, el **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), como a continuación se describe:

REPUBLICA DE PANAMÁ

INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES

IDAAN

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

P-AC-01 ATENCIÓN AL CLIENTE

Misión de la Unidad de Atención

Satisfacer a los clientes/usuarios del IDAAN a través de una atención orientadora, oportuna y eficaz, proyectando una imagen positiva de la Institución.

Objetivo del Procedimiento

Dejar establecida la metodo de atención a clientes que solicitan una consulta, requerimiento, reclamo o consulta/requerimiento rápido, utilizando el nuevo Sistema de Gestión Comercial y Empresarial H₂O (SGCE H₂O).

Normas y Políticas

1. La Unidad de Atención al cliente se encarga de recibir a todos los usuarios y clientes del IDAAN.
2. Es obligatorio que se atienda a todos los usuarios y clientes del IDAAN, y/o a todas las personas que se acerquen a realizar cualquier gestión.
3. El funcionario debe solicitar cualquier documento que facilite la identificación del cliente en el sistema.
4. El funcionario de atención al cliente debe saludar al cliente de acuerdo al protocolo de atención.
5. El protocolo de atención de saludo personalizado o via telefónica a los clientes del IDAAN es: IDAAN, Atención al cliente, buenos días, mi nombre es XXXX en qué puedo servirle?
6. En todos los casos es obligatorio que se ingrese la atención en el sistema SGCE, aunque sea una consulta rápida.
7. En todos los casos es obligatorio verificar la información del cliente, siempre que se abre un contacto.
8. En todos los casos es obligatorio actualizar los datos del cliente verificando su autenticidad contra documentos presentados (cédula de identidad personal, escritura de la propiedad o certificación del Registro Público, dirección, teléfonos, finca, tomo, folio, etc)
9. De acuerdo a la información que suministre el cliente, realizar la clasificación de motivos, verificando en la tabla de motivos para realizar la selección de manera adecuada. **VER TABLA DE MOTIVOS**
10. Explicarle al cliente claramente los requisitos (completos) para cualquier gestión. Verificar que no tenga dudas al respecto. Es importante especificar cualquier costo que corresponda al cliente. Ejemplo: el costo de las adecuaciones lo paga el cliente. Debe conseguir un plomero idóneo que siga las especificaciones previamente establecidas por el

IDAAN (información de especificaciones: en ventanilla única del MIVI, para urbanizaciones, o en el Municipio correspondiente, para cualquier otro tipo de edificación).

11. El protocolo de despedida es: Muchas gracias por su visita, ha sido un placer haberlo atendido.

GLOSARIO

Consulta: tipo de atención al cliente, cuyas respuestas no puede darse de inmediato, por lo que debe ser remitida a un área determinada. Su característica principal es la necesidad de que se ejecuten trabajos de campo o de control interno.

SEGEN: Servicio General de Envío de Ordenes de Trabajo que puede ser remitido, a través del sistema, a las distintas unidades de la gestión comercial (Gestión Técnica, Unidad de Análisis de Facturación, Catastro, Facturación, Jefe de Agencia, etc.)

Requerimiento: tipo de atención al cliente, mediante la cual, una persona (natural o jurídica) expresa su necesidad de un servicio, ejemplo: nuevo suministro, discontinuación voluntaria, reactivación, descuento de jubilados, entre otros

Reclamo: tipo de atención al cliente, en la que el cliente manifiesta su insatisfacción en relación a la facturación, factura, medición, instalación, calidad de servicio técnico, calidad del producto técnico, daños a las instalaciones y equipos, solicitud de servicio, recaudación y asuntos legales.

Consulta/Requerimiento rápido: tipo de atención, en la cual una persona, cliente o no de la empresa, manifiesta su necesidad de conocer alguna información diversa que puede ser respondida de inmediato, sin necesidad de remitirla a otras áreas.

Gestión Técnica: área operativa encargada de toda la actividad de campo (catastro, nuevos suministros, corte y reinstalación, inspección por reclamos)

Unidad de Análisis de Facturación: área o unidad operativa encargada del análisis de los reclamos presentados por los clientes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

P-AC-01- ATENCIÓN AL CLIENTE

Unidad Responsable		Paso	Actividad
B	Agente de atención comercial	1	Recibir al cliente de acuerdo al protocolo indicado en Normas y Políticas expresadas en este procedimiento
A	Cliente	2	Exponer su planteamiento
B	Agente de atención comercial	3	Analizar el planteamiento del cliente
		3.a	Solicitar la información básica para abrir contacto
		4	Abrir contacto en el Sistema de Gestión Comercial H ₂ O, SGC
		4.a	Verificar y actualizar datos del cliente (dirección, teléfonos, nombre correcto, número de cédula), solicitar cédula si no coincide el número.
		4.b	Seleccionar motivo-cliente y motivo-empresa.
		4.c	Verificar si se trata de una consulta, requerimiento, reclamo o consulta/requerimiento rápido.
		5	Si es una consulta/requerimiento rápido, solicitar documentación correspondiente, de ser necesario, de acuerdo a Tabla 1
		5.a	Atender y cerrar la atención
		6	Si no es consulta/requerimiento rápido, se clasifica como consulta, requerimiento o reclamo y se continúa la atención (de acuerdo al procedimiento respectivo) hasta cerrar el contacto -véase Tabla 2-
		7	Entregar el número de contacto al cliente
		8	Revisar diariamente respuesta en carpeta respectiva (SEGEN, INSTALA_REG y otros) **
		9	Una vez recibida la respuesta cerrar la atención

** Si la respuesta toma más del tiempo que corresponda al tiempo permitido por el ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, esto deberá reportarse por escrito a su respectivo supervisor.

Tabla 1. REQUISITOS DE ACUERDO A LA CONSULTA/REQUERIMIENTO RÁPIDO

Tipo de Consulta/Requerimiento	Documentos Requeridos
Rápido	
Actualización de datos del cliente	Cédula o pasaporte, escritura ó certificación del registro público, carta poder firmada en caso de que el que tramita no es el dueño de la cuenta, copia de cédula de ambos.
Actualización de datos de jubilado, Fé de Vida	Cédula o pasaporte, carta poder firmada en caso de que el que tramita no es el dueño de la cuenta, copia de cédula de ambos y copia de talonario de cheque de la Caja de Seguro Social actual
Convenio de pago	
Comprobante de pago por concepto	Ninguno
Recibo de pago	Ninguno

Tabla 2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO AL TIPO DE SOLICITUD DEL CLIENTE

Clasificación	Nombre del Procedimiento	Acción del atendedor
Consulta	P_AC_02_Consulta	Preparar y Enviar SEGEN de acuerdo con el Motivo Empresa -Regresar Paso 7
Nuevos suministros	P_AC_03_Atención_Nuevos_Suministros	Ir al procedimiento P_AC_03, detallado
Modificación que no pueda realizar el atendedor	P_AC_04_Atención_Modificación_a_clientes	Ir al procedimiento P_AC_04, detallado
Expedición de Paz y Salvo	P_AC_05_Atención_Paz_y_Salvo	Ir al procedimiento P_AC_05, detallado
Reclamo por facturación, alto consumo, etc.	P_AC_06_Atención_Reclamos	Preparar y Enviar SEGEN de acuerdo con el Motivo Empresa -Regresar Paso 7
Inactivación o retiro	P_AC_07_Atención_Inactivación_de_clientes	Ir al procedimiento P_AC_07, detallado
Reactivación de clientes	P_AC_08_Atención_Reactivación_d_clientes	Ir al procedimiento P_AC_08, detallado
Reposición del suministro a clientes	P_AC_09_Atención_Reposición_del_servicio_a_clientes	Ir al procedimiento P_AC_09, detallado

METAS DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tiempo de instalación para las solicitudes de conexión

Objetivo: establecer el tiempo máximo admisible en que el prestador debe proceder a atender las solicitudes de conexión para el suministro de agua potable.

a) Cuando las tuberías estén ubicadas frente al inmueble:

a.1 Si la conexión solicitada ya existe; es decir, solo hay que conectar al cliente o usuario

a.2 Si la conexión solicitada no existe y es necesario construir la instalación desde la línea de propiedad del inmueble hasta la tubería principal.

TIEMPO MÁXIMO		
TIPO DE SISTEMA	CON CONEXIÓN EXISTENTE (a.1)	SIN CONEXIÓN EXISTENTE (a.2)
Sistema 1 (Mayor de 20,000 conexiones)	Dos (2) días	Quince (15) días
Sistema 2 (Mayor de 5,000 y hasta 20,000 conexiones)	Dos (2) días	Quince (15) días
Sistema 3 (Hasta 5,000 conexiones)	Tres (3) días	Quince (15) días

b) Cuando las tuberías no estén ubicadas frente al inmueble:

b.1 Si el inmueble del cliente que solicita la conexión está ubicado cerca de la tubería en donde debe ser conectado, de acuerdo a la tabla de abajo

b.2 Si el inmueble del cliente que solicita la conexión está ubicado lejos de la tubería en donde debe ser conectado, de acuerdo a la tabla de abajo.

TIPO DE SISTEMA	UBICACIÓN (b.1)	TIEMPO MÁXIMO PERMISIBLE (b.1)	UBICACIÓN (b.2)	TIEMPO MÁXIMO PERMISIBLE (b.2)
Sistema 1	A menos de 100 metros	25 días	De 100 hasta 500 metros	45 días
Sistema 2	A Menos de 70 metros	25 días	De 70 hasta 350 metros	45 días
Sistema 3	A menos de 40 metros	25 días	De 40 hasta 250 metros	45 días

2. Tiempo máximo para reconexión del servicio

a. Las reconexiones por falta de pago se debe realizar en un (1) día y por error del IDAAN, en el mismo día.

3. Reclamaciones por inconvenientes en la facturación

a. El indicador será el tiempo de respuesta por escrito en un tiempo no mayor a 30 días calendario para los Sistemas Tipo 1,2 y 3.

4. Respuestas a reclamaciones escritas por los clientes

El indicador será el tiempo de respuesta por escrito en un tiempo no mayor a 30 días calendario para los Sistemas 1,2 y3.

P-AC-03 SOLICITUD DE NUEVOS SUMINISTROS

Este procedimiento se utilizará siempre que un cliente se acerque a un Funcionario de Atención y solicite una nueva conexión, se inicia con el procedimiento P_AC_01 hasta el paso 6.

Unidad Responsable		Paso	Actividad
B	Funcionario de atención comercial	6.1.a	Solicitar al cliente la documentación requerida que se adjunta en este procedimiento
		6.1.b	Verificar que la finca esté paz y salvo con el IDAAN.
		6.1.c	Generar presupuesto de acuerdo a la información suministrada por el cliente.
		6.1.d	Llenar los datos para el registro del contrato en la modalidad <i>pendiente de instalación</i>
		6.1.e	Definir si la nueva conexión requiere o no de inspección, SI requiere inspección ir a paso 6.4.a
		6.1.f	Si no requiere inspección* Generar recibo de pago por nuevo suministro de acuerdo con el diámetro y tipo de conexión
A	Cliente	6.2.a	Paga en la caja los cargos indicados en el recibo de pago por nuevo suministro

		6.2.b	Regresar ante el atendedor con el recibo validado por caja
B	Funcionario de atención comercial	6.3.a	Modificar el estado del contrato de <i>pendiente de instalación</i> a <i>en instalación</i> (condición para que el nuevo contrato vaya a medidores, catastro y facturación)
			Ir a paso 7 del P_AC_01
B	Funcionario de atención comercial	6.4.a	Generar recibo de pago por derecho a inspección
		6.4.b	Ingresar todos los detalles de ubicación del cliente para garantizar la localización del inmueble, teléfono, dibujar croquis y dar referencias.
A	Cliente	6.5.a	Paga en la caja el cargo indicado
		6.5.b	Regresar ante el atendedor con el recibo validado por caja
B	Funcionario de atención comercial	6.6.a	Enviar SEGEN a la unidad responsable de acuerdo a la Tabla de Motivo Empresa
Unidad Responsable		Paso	Actividad
		6.6.b	Informar al cliente periodo de tiempo en que debe regresar a consultar
A	Cliente	6.7	Regresar por respuesta
B	Funcionario de atención comercial	6.8	Verificar respuesta e indicar al cliente los cargos de perforación y suministrarle lista de materiales y de plomeros autorizados para realizar la adecuación necesaria para brindarle el suministro, si así lo requiere. Si NO requiere perforación u adecuación, regresar al paso 6.1.f
A	Cliente	6.9.a	Realizar la adecuación necesaria
		6.9.b	Regresar ante el atendedor para continuar con el trámite, una vez terminados los trabajos de adecuación.
B	Funcionario de atención comercial	6.10	Verificar la perforación realizada, debe encontrarse registrada como respuesta de la acción.
			Ir al paso 6.1.f

El atendedor deberá producir un informe mensual de todos los contratos que se encuentran en estado de *pendiente de instalación* y deberá remitirlo a su supervisor, para que se tramiten las inspecciones necesarias para determinar si el cliente ha realizado una conexión ilegal.

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN CLIENTE AL SOLICITAR UN NUEVO SUMINISTRO

1. Si es persona natural, debe presentar los siguientes documentos:

a. Copia de la escritura o certificación actualizada del Registro Público, la cual deberá contener los datos de inscripción, área de la finca, linderos y generales del propietario.

b. Fotocopia de documentos de identificación del propietario (cédula o pasaporte). En el caso de ser un tercero, una carta de autorización con la firma del propietario, la firma del que tramita y fotocopia de ambas cédulas.

c. Carta del promotor (si se trata de un inmueble nuevo)

2. Si es persona Jurídica:

- a. Certificación actualizada del Registro Público que contenga todos los datos de la finca o copia reciente de la escritura de la propiedad.
 - b. Copia del pacto social de persona jurídica propietaria del inmueble.
 - c. Copia de la cédula del representante legal.
3. Si la solicitud la realiza un tenedor o poseedor, se debe contar con una carta de autorización extendida por autoridad competente, con los siguientes datos:
- a. Nombre del tenedor o poseedor
 - b. Número de cédula
 - c. Dirección completa (lote, vivienda, calles, etc.)
 - d. Nombre del sector (barrio, urbanización u otros)
 - e. Superficie, medidas y linderos del lote
 - f. Número de teléfono, apartado postal u otros
 - g. Tipo de tenencia o posesión
4. Los casos donde se requiera la perforación y/o la adecuación domiciliaria, el cliente deberá:
- a. Adquirir los materiales indicados por el atendedor después de la inspección
 - b. Pagar la perforación en el IDAAN
 - c. Contratar a un profesional idóneo -de la lista suministrada por el IDAAN- para realizar la instalación y la adecuación necesaria para recibir el servicio
 - d. Informar al IDAAN cuando ha terminado los trabajos para que pueda proceder la nueva conexión.
 - e. En caso de que el cliente realice una conexión ilegal, el IDAAN activará el contrato pendiente y procederá a facturar el agua que se estima ha consumido el cliente a partir del momento en que realizó su solicitud.

P-AC-04 Modificaciones a Contrato de Clientes

Este procedimiento se utilizará siempre que un cliente se acerque a un Funcionario de Atención y quiera modificar o actualizar cualquiera de sus datos, se inicia con el Procedimiento P_AC_01 hasta el paso 6.

Unidad Responsable	Paso	Actividad	
A	Funcionario de Atención al cliente	6.a	Realizar de acuerdo a solicitud del cliente cualquiera de las siguientes Modificaciones si el cliente presenta los requisitos adjuntos a este procedimiento
			a. Verificación y corrección de nombre
			b. Actualización de fincas
			c. Corrección de número de cédula, teléfono, dirección
			d. Cambio en la forma de entrega de la factura (de domicilio a apartado o a administrador, o viceversa)
			e. Eliminar la dualidad de contratos

A	Funcionario de Atención al cliente	6.b	Enviar SEGEN para el área respectiva de acuerdo con tabla de Motivo Empresa si la modificación se trata de lo siguiente
			Solicitud de descuento de jubilados
			Modificación de tarifas
			Modificación de unidades habitacionales
			Actualización de medidores
Modificación de ubicación en el sistema (cambio de regional)-			
A	Funcionario de Atención al cliente		Continuar con el Paso 7 de P_AC_01

REQUISITOS PARA REALIZAR MODIFICACIONES

1. El cliente debe aportar:

- a. Cédula ó pasaporte
- b. Copia de la escritura actualizada. En el caso de que la escritura tenga más de 3 años, se debe solicitar una Certificación del Registro Público.
- c. Si la persona que realiza el trámite no es el cliente, debe presentar nota de autorización firmada por el cliente y por el tramitador y copia de cédula de ambos.
- d. En caso de cambio de administrador solo se requerirá el poder otorgado por el propietario.

2. El atendedor debe en forma obligatoria:

- a. Verificar los datos del cliente y firmas contra los documentos presentados.
- b. En el caso que la escritura tenga más de 3 años se debe solicitar al cliente Certificación del Registro Público con todos los datos de la finca
- c. Enviar a archivo la copia de los documentos y la impresión de las modificaciones firmadas por el solicitante.
- d. Si en una finca se genera un contrato nuevo que ya tenía otro existente (dualidad de contratos), verificar con los documentos presentados y realizar la modificación.

PA-C-05-ATENCIÓN-PAZ-Y-SALVO

OBJETIVO

Establecer los criterios, procedimientos y responsabilidades para la emisión de los Paz y Salvo de inmuebles pertenecientes a personas naturales o jurídicas que así lo soliciten, o para personas naturales o jurídica cuando esta así lo requiera para presentación de cuentas u otros trámites.

GLOSARIO

CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO: documento legal de certificación de cuenta expedido por el IDAAN a solicitud de la parte interesada, siempre y cuando se cumpla con la cancelación de todos cargos en concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y de valorización facturados a la fecha.

El uso del Paz y Salvo es obligatorio en todas las transacciones de inscripciones de bienes inmuebles que realicen las personas naturales, jurídicas y gubernamentales en el Registro Público, así como en todas las transacciones que realicen las personas naturales o jurídicas con el Estado, relacionadas con los servicios que presta el IDAAN.

CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO PROVISIONAL: es aquel que se extiende aun cuando exista morosidad pendiente si el cliente realiza un arreglo de pago.

TERRENO BALDIO: finca a la cual solo se le factura valorización. No cuenta con ningún tipo de construcción.

COMPROBANTE DE PAGO POR CARGO O CONCEPTOS: es aquel que detalla los cargos por concepto que el cliente desea cancelar (Consumo de Agua, Tasa de Aseo, Valorización, Alcantarillado, Bombeo).

RECIBO DE CAJA: es aquel que se extiende para cualquier tipo de cobros que no hayan sido facturados (agua no facturada, valorización no facturada u otros).

TASA DE VALORIZACIÓN: gravamen que pagan los propietarios de terrenos o fincas beneficiados con una obra de acueducto o alcantarillado.

ASPECTOS LEGALES

Ley 77 de 28 de diciembre de 2001, la cual Reorganiza y Moderniza el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, establece en su articulado lo siguiente:

"Artículo 49: *En el Registro Público no se practicará ninguna inscripción relativa a bienes inmuebles, mientras no se compruebe que estos se encuentran a PAZ Y SALVO en el IDAAN, por consumo de agua y tasas por mejoras de acueductos y alcantarillados. Esta disposición se aplicará solamente en aquellos lugares de la República en donde IDAAN tenga establecidos servicios y lo haya informado por escrito al registrador público.*"

"Artículo 53: " El PAZ Y SALVO del IDAAN será obligatorio en todas las transacciones que realicen las personas naturales o jurídicas con el Estado, relacionadas con los servicios que presta el IDAAN."

La Resolución de Junta Directiva (del IDAAN) No. 12-2002 de 31 de enero de 2002, por la cual se aprueba y establece la nueva reglamentación para la expedición del Certificado de PAZ Y SALVO que dispone los artículos 49 y 53 de la Ley 77 de 28 de diciembre de 2001.

TABLA 1: PARA LA EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO PUEDEN ENCONTRARSE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

a. Inmueble con contrato	1. Número correcto de Finca disponible	El atendador emite certificado de paz y salvo para la firma autorizada
	2. Número de Finca no disponible en la base de datos	Se debe solicitar copia de la escritura o documentos de la finca, se requiere inspección para verificar
b. Inmueble sin contrato	No existe información disponible en el sistema	El atendador debe solicitar los documentos de la finca correspondiente y se requiere inspección
c. Paz y salvo para trámite, presentación de cuentas u otras transacciones	Debe verificarse la existencia de cuentas a nombre de la persona natural o jurídica de acuerdo al caso	El atendador puede expedir el paz y salvo para la firma autorizada

ANEXOS

REQUISITOS PARA EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO DE INMUEBLES QUE HAN REALIZADO CONTRATO CON EL IDAAN

PROCEDIMIENTO DE LA ATENCIÓN PARA EMITIR UN PAZ Y SALVO			
Unidad Responsable		Paso	Actividad
A	Cliente	6.1	Solicitar la emisión de Certificado de Paz y Salvo, mediante formulario de "Solicitud de Paz y Salvo", lleno con todos los datos solicitados
B	Funcionario de atención comercial	6.2.a	Verificar cada uno de los tres casos mencionados anteriormente - Tabla 1.
		6.2.b	Si el cliente presenta las situaciones a.1 ó c. continuar con la atención en la Tabla 1

		6.2.c	Si el cliente presenta las situaciones a.2 ó b. en la Tabla 1- Indicar al cliente o persona interesada, los requisitos que debe presentar adjunto a su solicitud de acuerdo al tipo de situación encontrada previamente - véase requisitos adjuntos- Ir a paso 6.12.a-
B	Funcionario de atención comercial	6.3.a	-Verificar si el inmueble se encuentra paz y salvo para lo cual debe aparecer el número de finca en la base de datos. -Verifica si la persona natural o jurídica mantiene cuenta al día con el IDAAN.
		6.3.b	Verificar si el inmueble se encuentra al día o la persona natural o jurídica no mantiene ninguna morosidad con el IDAAN (de lo contrario pasa al paso 6.7)
		6.3.c	Generar e imprimir paz y salvo
		6.3.d	Entregar documento al cliente para que revise que los datos estén correctos. Enviar al cliente a ventanilla de pagos
A	Cliente	6.4.a	Pagar el costo de expedición del paz y salvo en cajas.
		6.4.b	Regresar con el funcionario a buscar firma autorizada para darle validez al paz y salvo
B	Funcionario de atención comercial con firma autorizada	6.5	Firmar documento de paz y salvo con tinta azul, colocar cinta adhesiva transparente sobre la firma y entrega al cliente
B	Funcionario de atención comercial	6.6	Cerrar la atención
Unidad Responsable		Paso	Actividad
B	Funcionario de atención comercial	6.7	Si el cliente mantiene morosidad con el IDAAN, verificar las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> • La persona cancelará la deuda total -continúe con el siguiente paso- • La persona tramitará un arreglo de pago - vaya al paso 6.10.a-
B	Funcionario de atención comercial	6.8	Emitir comprobante de pago por concepto para la cancelación de la morosidad pendiente
A	Cliente	6.9.a	Cancelar la totalidad de los cargos en caja

		6.9.b	Regresar con el funcionario de atención con el recibo pagado-
B	Funcionario de atención comercial		Ir al paso 6.3.c
B	Funcionario de atención comercial	6.10.a	Verificar las condiciones para realizar arreglo de pago- El paz y salvo que puede emitirse en este caso es provisional y deberá cumplir con los requisitos correspondientes.
		6.10.b	Emitir comprobante para el pago que corresponde al arreglo de pago acordado con el cliente
A	Cliente		Ir al paso 6.9.a
A	Cliente	6.11	Entregar al atendedor el formulario de solicitud de paz y salvo que le entrega el funcionario con todos los requisitos señalados.
B	Funcionario de atención comercial	6.12.a	Enviar consulta a Valorización y esperar respuesta
		6.12.b	Enviar información de finca a Catastro para verificar correspondencia entre la finca y el solicitante del paz y salvo y esperar respuesta
		6.12.c	Actualizar datos de finca en el sistema
		6.12.d	Emitir recibo correspondiente a las deudas de valorización que pueda tener la finca
A	Cliente		Ir a paso 6.9.a

1. Presentar su solicitud ante un funcionario de atención comercial en cualquier agencia del país en la cual se preste este servicio, mediante formulario de "Solicitud de Paz y Salvo", suministrado por el IDAAN para tales fines y debidamente llenado por el solicitante. En este formulario se detallarán:

- a. El número de identificación del cliente
- b. El número de inmueble (finca, tomo/rollo, folio/documento) para el cual se solicita el Paz y Salvo.
- c. El nombre y teléfono del propietario del inmueble.
- d. La dirección completa del inmueble.
- e. El nombre, cédula y número telefónico del solicitante.
- f. Firma del solicitante.

2. Si el número de finca no se encuentra registrado en la base de datos del IDAAN, el solicitante deberá presentar adicionalmente:

- a. copia de la Escritura Pública de inscripción del inmueble o certificación del Registro Público, así como datos de la ubicación catastral del inmueble. La expedición del PAZ Y SALVO estará sujeta a la verificación de la información suministrada y de los cargos de valorización pendientes de facturar que pueda tener dicha finca.

- b. Los inmuebles incorporados al Régimen de Propiedad Horizontal amparados por un contrato madre deberán suministrar copia de la escritura constitutiva del PH. (finca segregada)
3. Cancelar los cargos que le indique el atendedor una vez verificada su morosidad.
4. Cancelar el cargo correspondiente para la emisión del PAZ Y SALVO.

REQUISITOS PARA EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO DE INMUEBLES QUE NUNCA HAN REALIZADO CONTRATO CON EL IDAAN

1. Presentar su solicitud mediante el formulario correspondiente el cual deberá estar lleno de acuerdo a lo allí solicitado
2. El solicitante deberá suministrar copia de la escritura pública de inscripción del inmueble o certificación del Registro Público, así como copia de plano del inmueble que contenga los datos de la ubicación catastral. La expedición del Certificado de Paz y Salvo estará sujeta a la verificación de la información suministrada.
3. Cancelar el cargo de valorización que haya sido asignado a la finca, de acuerdo a la ubicación de la misma.
4. Cancelar el cargo correspondiente a la emisión del PAZ Y SALVO.

REQUISITOS PARA EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO PARA TRÁMITE, PRESENTACIÓN DE CUENTAS U OTRAS TRANSACCIONES

1. Presentar su solicitud en el formulario correspondiente con los datos siguientes:
 - a. Nombre de la Persona Natural o Jurídica para la cual se solicita el certificado.
 - b. Número de cédula o RUC.
 - c. Dirección completa.
 - d. Nombre, cédula, número telefónico y firma del solicitante.
 - e. Se deberá detallar para qué transacción se solicita el Certificado de Paz y Salvo.
2. Cancelar la totalidad de los cargos que adeude(n) la(s) cuenta(s) que aparezca(n) a nombre del solicitante y cualquier otro cargo relacionado con el IDAAN a que se haya hecho acreedor la persona natural o jurídica.
3. Cancelar el cargo correspondiente a la emisión del PAZ Y SALVO.

REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO PROVISIONAL

El IDAAN se reserva el derecho de expedir Certificado de Paz y Salvo con morosidad bajo la connotación de Certificado de PAZ Y SALVO PROVISIONAL. Se requiere la aprobación a nivel de Supervisor.

El IDAAN podrá emitir Certificado de PAZ Y SALVO PROVISIONAL en los siguientes casos:

- Cuando se adelante trámite hipotecario o re-hipoteca para el cual se requiera del Certificado de PAZ Y SALVO y la institución financiera responsable de la transacción, emita certificación a favor del IDAAN, comprometiéndose a la cancelación de la suma adeudada, como parte del proceso de trámite del cierre de la transacción hipotecaria para inscribir la finca
- Cuando se adelante trámite de juicio de sucesión, para el cual se requiera del Certificado de PAZ Y SALVO y cuyos futuros propietarios evidencien insuficiencia económica que impida la cancelación inmediata de la deuda. Los futuros propietarios deberán efectuar un arreglo de pago por los cargos insolutos de la propiedad y cumplir con los abonos y pagos.
- No se expedirá certificado de PAZ Y SALVO PROVISIONAL si el cliente solicitante ha incumplido un arreglo de pago con la Institución.
- El certificado de Paz y Salvo Provisional tendrá nota de observación que dependerá del caso para el cual se solicite el mismo: NO VENTA NI TRASPASO, ó, MEDIANTE CARTA PROMESA DE PAGO DEL BANCO _____ POR EL MONTO _____, ó SOLO PARA INSCRIBIR FINCA _____ ó SOLO PARA PRESTAMO HIPOTECARIO. Adicionalmente deberá especificar el monto del arreglo de pago y el saldo pendiente.

Este PAZ Y SALVO tendrá un vigencia de 15 días.

CONSIDERACIONES GENERALES

1. El PAZ Y SALVO emitido tendrá vigencia de 30 días con excepción del Provisional.
2. El trámite de PAZ Y SALVO en aquellos casos en los cuales no requieran inspección se darán en el término de 24 horas máximo.

3. En los casos en los que se requiera inspección se le informará al cliente la fecha de inspección.

P-AC-07 INACTIVACIÓN DE CLIENTES

Este procedimiento será utilizado cuando un cliente solicite la discontinuación voluntaria del servicio. Debe realizarse a partir del paso 6 del procedimiento P_AC_01

Unidad Responsable		Paso	Actividad
B	Funcionario de Atención comercial	6.1.a	Informar al cliente que la discontinuación implica la desconexión física de todas las instalaciones que le permiten el suministro de agua.
		6.1.b	Si la discontinuación es por venta del inmueble, aclarar al cliente que solo se requiere cambio de nombre y pasar a procedimiento P_AC_04 Modificaciones a contrato de clientes si se cuenta con la documentación necesaria. De lo contrario, continuar con el siguiente paso
		6.2.a	Si el cliente tiene medidor, consultar el calendario de lecturas, si está pendiente de facturar, estimar el consumo a la fecha de su solicitud. Ir al paso 6.5. De lo contrario continuar con el siguiente paso.
		6.2.b	Si el cliente tiene medidor y no se ha tomado lectura, se realiza una estimación en base al promedio de los últimos seis meses a la fecha de la solicitud. Ir al paso 6.5. De lo contrario continuar con el siguiente paso.
		6.2.c	Si el cliente no acepta el monto estimado, el cliente debe pagar el cargo por esta inspección. Generar recibo de inspección..
A	Cliente	6.3	Pagar recibo para la inspección y regresar con el atendedor
B	Funcionario de Atención Comercial	6.4	Enviar SEGEN a Lectu_Regi indicando fecha de la solicitud de inactivación. Indicar al cliente que debe regresar en un plazo de 48 horas para poder continuar el proceso de inactivación.
		6.5	Si el cliente no tiene medidor se realiza el cálculo de promedio de consumo a la fecha de la solicitud en base a los últimos seis meses.
		6.6	Generar recibo o comprobante de pago
Unidad Responsable		Paso	Actividad
A	Cliente	6.7	Pagar en la caja el importe indicado en el recibo y regresar con el atendedor
B	Funcionario de Atención Comercial	6.8	Imprimir solicitud de inactivación para la firma del cliente.
A	Cliente	6.9	Revisar los datos y firmar solicitud
B	Funcionario de Atención Comercial	6.10.a	Verificar firma con la cédula o pasaporte del cliente.
		6.10.b	Ingresar SEGEN para la inactivación del cliente.
		6.10.c	Enviar solicitud impresa y firmada a Gestión Técnica, con todos los documentos anexos.
			Ir a paso 7 del procedimiento P_AC_01

REQUISITOS PARA LA DESCONTINUACIÓN VOLUNTARIA

1. Copia de cédula o pasaporte
2. Todo trámite de inactivación de cliente lo debe realizar el propietario de la finca o quien él autorice mediante carta poder firmada por el propietario y el solicitante, y copia de cédula de los dos (propietario y solicitante)

P-AC-08 REACTIVACIÓN DE CLIENTES

Este procedimiento es utilizado cuando un cliente que ha sido inactivado solicita su reactivación. Se inicia a partir del paso 6 del procedimiento P_AC_01

Unidad Responsable		Paso	Actividad
A	Cliente/Funcionario de campo	6.1	Solicitar reactivación de cliente
B	Funcionario de Atención	6.2.a	Analizar la solicitud del cliente y solicitar documentación correspondiente que se anexa
		6.2.b	Ingresar solicitud de reactivación
		6.2.c	Imprimir solicitud para firma del cliente
		6.2.d	Enviar solicitud a <i>Reactiva</i> . Se debe enviar todos los documentos proporcionados por el cliente y la solicitud firmada a Gestión Técnica.
			Ir al paso 7 del Procedimiento P_AC_01

REQUISITOS PARA SOLICITAR REACTIVACIÓN VOLUNTARIA

El Cliente deberá proporcionar:

1. Copia de cédula
2. Si no es el propietario del inmueble, debe presentar carta de autorización con copia de la cédula del propietario
3. Copia de la escritura correspondiente o constancia que certifique la propiedad de la misma.

Cuando se trate de reactivación por inspección:

1. Deberá contarse con el informe escrito de la inspección realizada, esta puede ser elaborada por el funcionario de Catastro de Usuarios, Lectura, Reparto ó Gestión Técnica.
2. Deberá contarse con la autorización del supervisor del funcionario de atención comercial respectivo.

P-AC-09 REPOSICIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR CONVENIO DE PAGO

Este procedimiento es utilizado cuando el cliente se acerca al atendedor para buscar opciones para que le sea reconectado el servicio. Se inicia a partir del paso 6 del procedimiento P_AC_01

Unidad Responsable		Paso	Actividad
A	Cliente	6.1	Solicitar reposición del servicio
B	Funcionario de Atención	6.2.a	Verificar el estado de cuenta del cliente y que efectivamente se encuentre en situación de corte
		6.2.b	Plantear al cliente la opción de la cancelación total de la cuenta, si el cliente NO puede, ir a paso 6.6.a
A	Cliente	6.3	Decide pagar la totalidad de la deuda
B	Funcionario de Atención	6.4	Generar comprobante de pago con todos los conceptos, si el cliente no tiene la factura. Ir al paso 7 del P_AC_01
A	Cliente	6.5	Pagar en la caja, no requiere regresar con el atendedor pues se genera una reposición automática en el sistema
B	Funcionario de Atención	6.6.a	Si el cliente no tiene convenio de pago anterior, ingresar la solicitud de un nuevo convenio de pago para el cliente
		6.6.b	Ofrecer al cliente las opciones que contempla el sistema para el arreglo de pago, ir al punto 6.7
		6.6.c	Si el cliente tiene un convenio anterior, se debe caducar el mismo para suscribir un nuevo convenio, regresa al punto 6.6.a
A	Cliente	6.7	Decidir sobre el arreglo, debe contar con el importe necesario para pagar el abono convenido
B	Funcionario de Atención	6.8	Generar convenio para firma del cliente, solicitar copia de documento para verificar identidad y firma
A	Cliente	6.9.a	Firmar convenio
		6.9.b	Pagar en caja utilizando el documento firmado y regresar con el atendedor
B	Funcionario de Atención	6.10	Enviar <i>Reconexión</i> para reposición del servicio
			Ir a paso 7 de P_AC_01

ARTICULO SEGUNDO: AUTORIZAR al Director Ejecutivo del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) a iniciar los trámites pertinentes ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos, para la aprobación de el presentes PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

ARTICULO TERCERO: Esta Resolución rige a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial, luego de ser aprobada por la Junta Directiva del IDAAN y posteriormente por el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

FUNDAMENTO LEGAL: Ley 77 de 28 de diciembre de 2001, Orgánica del IDAAN, Ley N° 26 de 29 de enero de 1996, Decreto Ley N° 2 de 7 de enero de 1997 y Resolución N° JD-101 de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución N° JD-121 de 30 de octubre de 1997 del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Dada en la ciudad de Panamá, a los trece (13) días del mes de octubre de dos mil cinco (2005).

Presidente de la Junta Directiva

Por el Órgano Ejecutivo

Por el Ministerio de Salud

Por la Sociedad Panameña de Ingenieros y Arquitectos

Por las Organizaciones Trabajadores Reconocidas

Por la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas

Por los promotores de Viviendas y Constructores de Obras (CAPAC)

Lic. Litzia Muñoz

Secretaria de Junta Directiva ad-hoc