	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS Y PRIVILEGIOS EN BENEFICIO DE LA TERCERA EDAD	Código: MGSC003/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 1 de 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS Y PRIVILEGIOS EN BENEFICIO DE LA TERCERA EDAD

1. Introducción.-

A través de la promulgación de la Ley N° 1886, de fecha 14 de agosto de 1998, se crea el régimen de "Descuentos y Privilegios en Beneficio de la Tercera Edad", quienes tendrán derecho de obtener deducciones en las tarifas de servicios públicos en las modalidades establecidas en el presente Manual de Procedimientos.

El presente documento, refleja los principales alcances del procedimiento para aplicar el descuento que se realizará en la tarifa de agua potable a aquellos usuarios de 60 años o más. Documento que formará parte de los elementos principales del Sistema de Control Interno, el cual deberá ser aplicado obligatoriamente por los funcionarios de SEMAPA.

2. Objetivo.-

Describir de manera precisa las actividades que deben realizarse para la deducción que se realiza en la tarifa de servicio de agua potable a los usuarios de 60 años o más.

2.1 Objetivos Específicos.-

- Contar con un instrumento administrativo que regule los procedimientos a realizarse para la reducción que se realiza en la tarifa de servicio de agua potable a los usuarios de 60 años o más.
- Describir en forma específica los pasos que se deben cumplir en el procedimiento.
- Impartir una adecuada inducción de los procedimientos a los nuevos funcionarios, estableciendo los parámetros bajo los cuales deben realizar sus funciones.

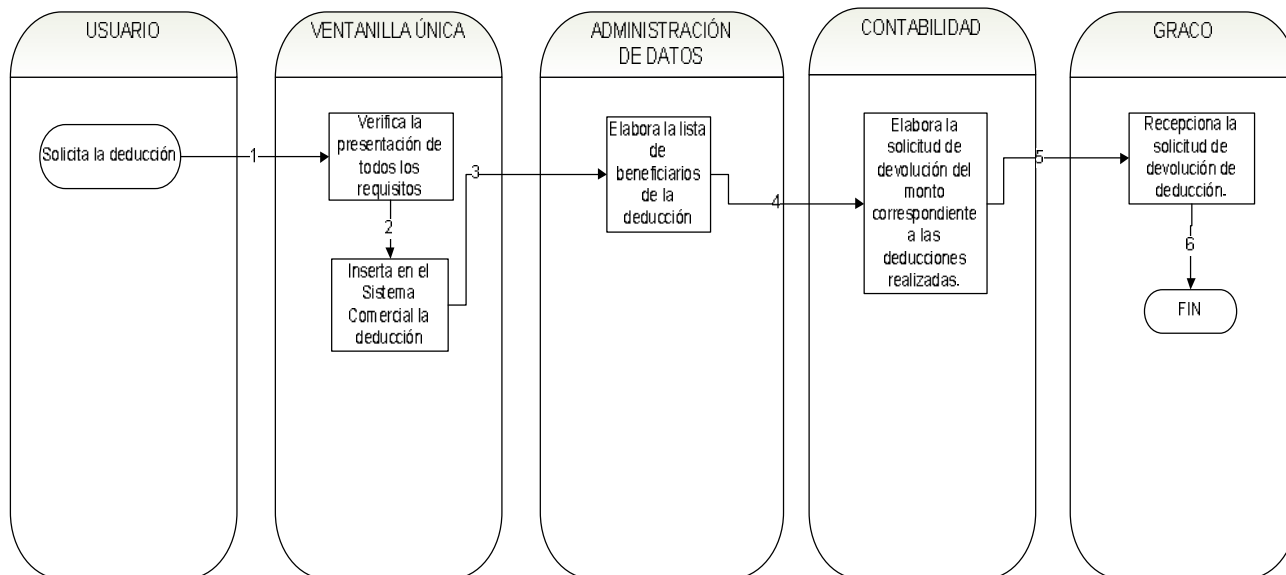
3. Alcance.-

El proceso de deducción que se realiza en la tarifa de servicio de agua potable a los usuarios de 60 años o más, inicia con la solicitud de descuento realizada por el usuario y finaliza con la solicitud de devolución, realizada a Grandes Contribuyentes "GRACO", del monto correspondiente a las deducciones realizadas.

Todas las Empresas que proporcionan servicios públicos, como el agua de consumo doméstico, deben realizar la deducción en la tarifa del servicio de agua potable a los usuarios de 60 años o más, en el porcentaje establecido por Ley, el mismo que se inicia con la solicitud del usuario a SEMAPA y finaliza con la solicitud de devolución por SEMAPA, efectuada a Grandes Contribuyentes "GRACO", del monto correspondiente a las deducciones realizadas.

Elaborado por: GPSC – GSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Mayo de 2008	Fecha de revisión: Mayo de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

4. Esquema del proceso.-



5. Unidades involucradas.-

1. Gerencia de Servicios al Cliente:
 - Sección Ventanilla Única.
2. Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control:
 - Sección de Administración de Sistemas y Base de Datos.
3. Gerencia Administrativa Financiera:
 - División de Contabilidad.

6. Descripción de las actividades del proceso.-


PASO 1.

El usuario de 60 años o más, solicita en la Sección de Ventanilla Única, el descuento por los servicios de agua potable, adjuntando todos los documentos exigidos para hacerse acreedor de tal beneficio.

PASO 2.

Ventanilla Única, recepciona la solicitud y verifica la existencia de todos los documentos exigidos y si el usuario cumplió con la entrega de todos los requisitos. El Responsable de Ventanilla Única, inserta en el Sistema Informático Comercial, el

Elaborado por: GPSC – GSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Mayo de 2008	Fecha de revisión: Mayo de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS Y PRIVILEGIOS EN BENEFICIO DE LA TERCERA EDAD	Código: MGSC003/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 3 de 4

nombre del usuario beneficiado con la deducción y le extiende una copia del registro de datos al usuario quedando el original con los documentos para el archivo respectivo de SEMAPA.

PASO 3.

La Sección de Administración de Sistemas de Base de Datos, deberá entregar en forma mensual, el informe respectivo de los usuarios beneficiados con la deducción del descuento de Ley establecido, a la División de Contabilidad. Así como el informe resumen del mes a la Gerencia de Servicios al Cliente.

PASO 4.

La División de Contabilidad elabora la solicitud de devolución del monto correspondiente a las deducciones realizadas a los beneficiarios. Dicha solicitud es presentada a la Gerencia Regional de Grandes Contribuyentes "GRACO".

7. De los requisitos exigidos para la Solicitud de Descuento de los servicios de Agua Potable.-

Los usuarios de 60 años o más que deseen beneficiarse con el descuento por el servicio de agua potable deben presentar necesariamente los siguientes documentos:

1. Original y fotocopia de uno de los siguientes documentos: Cédula de Identidad, Carnet de Registro único Nacional (R.U.N.).
2. Registro domiciliario de la Policía. (En caso de no tener actualizado su domicilio en la Cédula de Identidad).
3. Original y fotocopia del Título de Propiedad del inmueble, debidamente registrado en Oficinas de Derechos Reales.
4. Última factura de agua donde se encuentre registrado el nombre del beneficiario.


Para ser titular del beneficio de descuento de agua potable, las facturas deberán encontrarse a nombre del beneficiado del servicio.

En caso de existir transferencia del bien inmueble, el derecho propietario del nuevo dueño, deberá estar inscrito en Derechos Reales.

Tratándose de inquilinos, deberán acreditar tal condición, mediante la exhibición de la factura por pago de alquileres o el correspondiente contrato de anticrético.

La Gerencia de Servicios al Cliente, a través de la Jefatura de Atención al Cliente, deberá actualizar, en forma anual, el registro de datos de los descuentos realizados a los beneficiados de la tercera edad, para ello, en coordinación con la Unidad de Coordinación y Protocolo, deberá publicar en un medio de comunicación de circulación

Elaborado por: GPSC – GSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Mayo de 2008	Fecha de revisión: Mayo de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS Y PRIVILEGIOS EN BENEFICIO DE LA TERCERA EDAD	Código: MGSC003/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 4 de 4

nacional y noventa (90) días antes del cierre de gestión, la actualización del Registro de datos de todos los beneficiados antiguos y nuevos que quieran adscribirse para la nueva gestión.

Gerencia de Servicios al Cliente, deberá mantener archivada toda la documentación de respaldo sobre la actualización de los beneficiados con los descuentos y privilegios otorgados a través de la Ley N° 1886.

8. Régimen de descuentos y privilegios.-

El descuento se realizará en base a un consumo límite de 0 hasta 15 m³ al mes. Los usuarios beneficiados serán acreedores del 20% de descuento.

Los usuarios de 60 años o más, para ser beneficiados con el descuento señalado, deberán pertenecer a una de las siguientes categorías:

1. Categoría R1 (Lote baldío, casa abandonada, casa en demolición, casa en litigio y con conexión hasta la rasante del frente).
2. Categoría R2 (Viviendas con una o dos habitaciones precarias, con un solo punto de agua).
3. Categoría R3 (Viviendas de una planta, económicas, funcionales y viviendas en construcción).
4. Categoría R4 (Viviendas de dos o más plantas, confortables con todas las dependencias).

Los usuarios de 60 años o más tendrán atención y prioridad en la fila en todas las oficinas donde actúen en demanda de sus servicios.

Elaborado por: GPSC – GSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Mayo de 2008	Fecha de revisión: Mayo de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08