

TIPO DE ESTABLECIMIENTO PROVISION PRODUCCION	DESCRIPCION	DETALLE	RANGO MAGNITUD EN METROS CUADRADOS DEL ESABLECIMIENTO + TARIFA CORRESPONDIENTE				
			MAGNITUD 1	MAGNITUD 2	MAGNITUD 3	MAGNITUD 4	MAGNITUD 5
Tipo 1	Establecimientos Comerciales en General	Tienda de Electrodomesticos, ferreterías, centros de belleza, oficinas, locales comerciales, Bancas Apuestas, Agencias de Cambios y Plazas Comerciales	0 - 100 M ² 460	101 - 300 M ² 938	301 - 500 M ² 1,887	501 - 1000 M ² 3,775	> 1001 M ² Especiales
Tipo 2	Distribuidora de Alimentos	Colmados, centros cerveceros, pulperías y afines; Supermercados y Supertiendas	0 - 100 M ² 650	101 - 300 M ² 1,887	301 - 1000 M ² 5,660	1001 - 3000 M ² 9,437	> 3001 M ² Especiales
Tipo 3	Servicios Automotriz	Tienda de repuestos (talleres), lavadero de vehículos, estaciones de combustible, venta o alquiler de vehículos	0 - 500 M ² 1,412	501 - 1000 M ² 2,825	1001 - 2500 M ² 3,775	2501 - 3500 M ² 6,600	> 3500 M ² Especiales
Tipo 4	Sector Salud (Servicios De Salud)	Centros de expendio de productos medicinales y afines, farmacias, ópticas, veterinarias, clínicas, hospitales, centros de salud	0 - 150 M ² 1,032	151 - 500 M ² 2,076	501 - 1500 M ² 6,226	1501 - 4000 M ² 10,379	> 4001 M ² Especiales
Tipo 5	Sector de Bancos, Centros financieros y afines	Bancos, asociaciones financieras, oficinas de corredores de seguros, ARS, AFP	0 - 200 M ² 1,887	201 - 400 M ² 4,712	401 - 1000 M ² 5,662	1001 - 3000 M ² 7,550	> 3001 Especiales
Tipo 6	Sector Hoteles y Moteles	Casas de hospedaje, hostales, hoteles, moteles y afines	0 - 500 M ² 2,825	501 - 1000 M ² 4,712	1001 - 1500 M ² 7,550	1501 - 3000 M ² 15,100	> 3001 Especiales
Tipo 7	Centros Lúdicos, de ocio y esparcimiento	Casinos, discotecas, bares, centros nocturnos, restaurantes, billares, centros culturales, gimnasio, centros deportivos	0 - 100 M ² 650	101 - 300 M ² 1,887	301 - 1000 M ² 2,825	1001 - 2000 M ² 5,662	2001 M ² Especiales
Tipo 8	Centros Educativos y de formación	Colegios, universidades, jardín infantil, centros de capacitación	0 - 500 M ² 1,412	501 - 1000 M ² 1,887	1001 - 5000 M ² 5,662	5001 - 10000 M ² 9,437	> 10,001 M ² Especiales
Tipo 9	Empresas de Servicios Públicos	Telecomunicaciones, agua, empresas de transporte, servicio masivo a la población	0 - 500 M ² 1,887	501 - 1500 M ² 7,550	1501 - 3000 M ² 11,325	3001 - 5000 M ² 18,875	> 5001 M ² Especiales
Tipo 10	Fábricas y Manufacturas	Zonas generadoras de residuos de las industrias, mataderos, embutidos, panaderías, cualquier proceso de transformación	Especiales	Especiales	Especiales	Especiales	Especiales



Departamento Gestión Comercial de Aseo

Plan de Gestión de Cobros

PLAN DE GESTIÓN DE COBRO USUARIOS NO RESIDENCIALES DEL SERVICIO DE ASEO URBANO

Con la puesta en marcha del proyecto para la modernización y eficientización de la gestión comercial del servicio de aseo a los usuarios no residenciales, surge la necesidad de establecer políticas y estrategias claras que permitan asegurar el correcto cumplimiento de los objetivos planteados. En ese sentido, uno de los aspectos de mayor relevancia en el desarrollo de la gestión comercial lo conforma el proceso de gestión de cobro del servicio a todos los usuarios debidamente inspeccionados y dados de alta en la base de datos de facturación del servicio.

Por lo anterior, a continuación se definen las principales estrategias definidas para concientizar, dar seguimiento, y gestionar el pago de las facturas emitidas por concepto del servicio de aseo a los usuarios no residenciales del Ayuntamiento de Santiago.

Generalidades

Dado que históricamente el servicio de aseo ha sido facturado dentro de la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado realizado por CORAASAN, surge la necesidad de iniciar el proceso de gestión de cobro con una fase de información y concientización de los usuarios que permita el conocimiento del proyecto y que genere la confianza necesaria para lograr una respuesta positiva hacia esta nueva iniciativa emprendida por el Ayuntamiento.

Adicionalmente, dado que el proceso de implementación se ha estructurado gradualmente por sectores geográficos que se van actualizando según un cronograma de trabajo previamente definido, se deben establecer estrategias para cada sector, así como para cada etapa en que se encuentre cada uno de ellos.

Por todo lo anterior, la gestión de cobro se ha dividido en dos grandes fases a saber: i) gestión de cobro de implementación; y ii) gestión de cobro de seguimiento y desarrollo.

Entendiendo como gestión de cobro de implementación todo el proceso que abarca desde la inspección catastral inicial, que da lugar a la incorporación del nuevo usuario no residencial, pasando por el proceso de información y concientización hasta la tercera facturación consecutiva realizada.

La gestión de cobro de seguimiento y desarrollo, pretende dar continuidad a los usuarios que una vez agotada la fase de implementación, se resistan a cumplir con su obligación de pago del servicio. Dicha gestión se iniciaría al momento de emitir la cuarta facturación y previa verificación del agotamiento de todos los pasos establecidos en la fase de implementación.

Gestión de Cobro de Implementación

Como se mencionó anteriormente esta fase abarca desde el inicio del proyecto hasta lograr una relativa madurez en la relación Usuario – Ayuntamiento en cuanto depuración de información, conocimiento de las condiciones en la prestación del servicio, entre otras. Esta relativa madurez en la relación Usuario – Ayuntamiento se estima alcanzar al tercer mes de facturación.

Los pasos establecidos para la gestión de Cobro de Implementación se detallan y explican a continuación:

1.- Inspección Catastral. Una vez definido el sector sobre el cual se van a iniciar los trabajos conforme el cronograma de trabajo establecido, se planifica el proceso de levantamiento y actualización de la información catastro comercial de los inmuebles ubicados en dicho zona.

En dicho proceso de levantamiento, el Inspector de Catastro debidamente uniformado e identificado, además de realizar el levantamiento de la información requerida establece el primer contacto con el cliente y explica brevemente de que se trata el proyecto, informando sobre la nueva línea TELEASEO para que el cliente pueda solicitar información adicional.

2.- Depuración de Información. Una vez entregado el trabajo de terreno por los inspectores de catastro, el personal de mantenimiento de la base de datos, depura e incorpora la información pertinente dando de alta al nuevo cliente.

Una vez realizada esta tarea se establece contacto telefónico con el cliente para verificar los datos levantados en la inspección, principalmente para solicitar o verificar el N° de Contrato que posee el cliente en CORAASAN para poder proceder a su exclusión de la factura de dicha Entidad. Este es el segundo contacto del Ayuntamiento con el cliente y nuevamente se le explica brevemente el proyecto, haciendo énfasis en la necesidad de proceder a la exclusión del sistema de facturación de CORAASAN y evitar así una doble facturación del servicio de aseo.

3.- Carta Informativa (Anexo N° 1). Después de la depuración de información y los respectivos controles de calidad, se definen los usuarios que efectivamente van a ser facturados por el Ayuntamiento. En ese momento se imprime un reporte de todos ellos y se envía una comunicación nominativa y particularizada a cada uno suscrita por el Alcalde Municipal, explicando el proyecto y anexando un brochure informativo, explicando además el contenido y el formato de la nueva factura del servicio de aseo. Dicha carta es entregada en cada inmueble por personal del ayuntamiento debidamente uniformado e identificado.

4.- Primera Factura (Anexo N° 2). Conjuntamente con esta carta se procede al reparto de la factura correspondiente al primer mes de facturación directa. En dicha factura se informa a los clientes que en caso de persistir la facturación del renglón limpieza ayuntamiento en la factura de CORAASAN se comunique para normalizar dicha situación.

En la primera facturación de un nuevo sector se pueden presentar usuarios que se encontraban inactivos en el sistema del Ayuntamiento y que son reincorporados al proceso de facturación. En los casos que dichos inmuebles tengan registrada una deuda antigua se

envía una comunicación específica para ese grupo de clientes donde se aclara la intención del Ayuntamiento de conciliar y regularizar dichos registros. (Anexo N° 3)

5.- *Gestión de Cobro 1era factura.* Después de repartida la primera factura se segmentan los clientes facturados de acuerdo con su tarifa, realizando gestión personalizada a los clientes con tarifa superior a los RD\$2,000/mes. Después de controlado un sector se procede a bajar el rango de segmentación a RD\$1,500.

En dicha gestión se comprueba el recibo de la factura y se indaga sobre la posición del cliente frente al proceso. Los clientes con tarifas menores de RD\$ 2,000/mes son atendidos directamente por la oficina de atención al cliente.

6.- *Rutas de Recaudo 1era factura (Anexo N° 4).* Una vez transcurrido un tiempo prudente de la fecha efectiva del reparto de la primera factura se organizan rutas de cobro para aquellos clientes que no hayan efectuado el pago respectivo.

Dicha ruta es definida por los Gestores de Cobro conforme el estado de cada inmueble. En dicha ruta un inspector visita cada uno de los inmuebles, requiriendo el pago respectivo o en su defecto captando información sobre la oposición al pago o la inconformidad de los clientes.

7.- *Seguimiento de Rutas.* Con base en la información captada en las rutas de recaudo se establece nuevamente contacto con el usuario, tratando de resolver su inconformidad buscando que inicie alguna gestión con el Ayuntamiento, sea el pago del servicio o la apertura de una reclamación.

8.- *Segunda Factura.* Antes de emitir y repartir la segunda factura del nuevo sector incorporado se realizan unos análisis que permiten segmentar el comportamiento de los usuarios establecidos en el sector. La segmentación de los clientes se establece de la siguiente manera:

- Clientes que pagaron
- Clientes que reclamaron
- Clientes que no pagaron ni reclamaron

Sobre los clientes que efectuaron el pago del servicio no se desarrolla una gestión particular, más que el seguimiento permanente buscando la fidelización del usuario. Se tiene previsto enviar una carta de reconocimiento a los usuarios cumplidos, agotado un período de tiempo razonable que compruebe su situación de cliente al día.

Para los clientes que reclamaron cualquier tipo de situación que afecta el pago oportuno del servicio, se tramita la reclamación respectiva, enviando anexo a la factura el formato de reclamación resuelta. (Anexo N° 5)

Para los clientes que ni reclamaron ni pagaron, se envía una comunicación donde se recuerda y solicita el pago del servicio y se informa que de presentar alguna inconformidad se acerque o llame a las oficinas para regularizar dicha situación. (Anexo N° 6)

Una vez repartidas las facturas con cada una de las comunicaciones anexas según corresponda, se repiten los pasos 5,6 y 7.

9.- *Tercera Factura.* Nuevamente antes de emitir y repartir la tercera factura se realizan unos análisis que permiten dar seguimiento a las estrategias iniciadas para regularizar los clientes establecidos en cada sector.

- Clientes que reclamaron y no pagaron
- Clientes que no pagaron ni reclamaron

Conjuntamente con la tercera factura, se definen cuales clientes se encuentran en cualquiera de las condiciones anteriores y se procede a enviar una comunicación a cada grupo según corresponda.

A los clientes que reclamaron y no pagaron se les envía una comunicación notificando que permanece su obligación pendiente con el Ayuntamiento, a pesar de haber sido atendida, tramitada y resuelta su reclamación. (Anexo N° 7)

Los clientes que continúan completamente indiferente ante el proceso, es decir, que ni pagan ni reclaman, se les envía otra comunicación, informando que persiste la ilegalidad y se argumentan las bases legales sobre las cuales el Ayuntamiento puede exigir el pago del servicio de aseo. (Anexo N° 8)

Una vez repartidas las facturas con cada una de las comunicaciones anexas según corresponda, se repiten los pasos 5, 6 y 7.

Transcurrido el mes siguiente al reparto de la tercera factura se da por terminada la gestión de cobro de implementación, en la cual se espera tener regularizados o en proceso de regularización gran parte de los clientes incorporados al proceso de facturación.

No obstante todos los pasos agotados anteriormente, es común que dado la novedad del proceso, la falta de cultura de pago en la población e incluso la falta de credibilidad en la Institución, tanto para la prestación del servicio como en la capacidad de exigencia en el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas, se presenten muchos clientes desafiantes y reincidentes en la falta de pago del servicio.

Este tipo de clientes deben pasar a una segunda fase de cobro más específica y contundente, denominada Gestión de Cobro de Seguimiento y Desarrollo.

Gestión de Cobro de Seguimiento y Desarrollo.

Esta fase busca dar seguimiento al proceso iniciado desde la incorporación del cliente al nuevo sistema de facturación y permitirá demostrar ante el cliente la capacidad del Ayuntamiento de dar seguimiento a las gestiones iniciadas, así como ayudará a desaparecer la percepción que tienen los usuarios de procesos momentáneos e improvisados.

Dentro de los beneficios cualitativos de dar continuidad a la gestión de cobro tenemos:

- Coherencia y seguimiento en los procesos
- Capacidad de gestión y control
- Recobrar confianza y respeto de la ciudadanía

Es importante mencionar, que antes de iniciar la gestión de cobro de seguimiento y desarrollo, el Ayuntamiento ha agotado todos los pasos establecidos en la fase de implementación, ganándose en dicho proceso la capacidad moral de la exigencia en el pago. Lo anterior, al margen de la capacidad legal que le asiste por la misma Constitución de la República y demás Leyes Nacionales y Ordenanzas Municipales que lo facultan tanto para prestar el servicio como para el cobro del mismo.

Para la implementación de esta fase se utilizará un criterio principal de segmentación basado en la cantidad de facturas pendientes que mantenga un cliente.

Por lo anterior, antes de emitir la cuarta facturación, todos los clientes que mantengan tres facturas pendientes y no tengan reclamación abierta o en trámite serán incluidos dentro de esta fase.

Una vez definido los clientes por cada sector que dado los criterios de selección anteriores, serán incluidos en la gestión de cobro, se dividirán según su tarifa en dos grupos. La tarifa base de segmentación será \geq a RD\$ 2,000 mes.

1.- Clientes con TRES (3) o mas facturas pendientes y tarifa IGUAL O MAYOR de RD\$ 2,000. Estos clientes serán atendidos de manera personalizada y se agotarán los siguientes procesos:

- Retención de Factura. El primer paso será retención de la factura para no enviarla en el reparto masivo ordinario. Dichas facturas tendrán un reparto especial a través de un inspector que tratará de contactar al cliente como una última oportunidad de establecer las razones del no pago y tratar de llegar a un acuerdo.

El auxiliar de cobros tendrá un registro de observaciones e incidencias para cada caso, el cual será entregado al gestor de cobro encargado del sector respectivo. Con base en dicho reporte el Gestor de Cobro tratará de solucionar los inconvenientes para aquellos casos con posible solución.

- Intimación de Pago. Luego de un tiempo prudencial de quince (15) de efectuarse la visita de cobro y el último contacto del gestor sin recibirse ni pago ni reclamación procedente del cliente, se enviará una intimación legal de pago como inicio del proceso de cobro coercitivo.

En esta intimación se otorgaran cinco (5) días calendarios para efectuar el pago o de lo contrario se establecerán una serie de medidas que de conformidad con la ley el Ayuntamiento podrá iniciar en contra de dicho inmueble.

- Ejemplos por Sector. Una vez agotado el plazo otorgado en la intimación, se seleccionaran una muestra de clientes para iniciar las medidas coercitivas detalladas en la intimación de pago.

Estas medidas deben ser contundentes y de rápida actuación para evitar dilatar la continuidad de los proceso, por ejemplo, cierre del establecimiento con apoyo de la Policía Municipal.

2.- Clientes con TRES (3) o más facturas pendientes y tarifa MENOR de RD\$ 1,500. Estos clientes serán incluidos dentro del proceso del sistema automático de llamadas conforme la legislación vigente para este tipo de gestiones.

Es importante mencionar, que al momento de efectuar alguna acción legal contra los clientes de tarifa igual o mayor a RD\$ 2,000, la misma será comunicada a los usuarios pequeños como forma de ejemplarizar hasta donde llega la capacidad de gestión y control del Ayuntamiento.

En todo caso las actuaciones a realizar en la fase de seguimiento y desarrollo deben ser coordinadas con la Consultoría Jurídica del Ayuntamiento y siempre con la anuencia del Ejecutivo Municipal.

Igualmente, vale resaltar que se trata de inmuebles con uso no residencial, es decir, que se estaría actuando contra inmuebles con destinación económica productiva sin afectar o crear un impacto sobre inmuebles con destinación domiciliaria.

Base Legal para el proceso de cobro

El Ayuntamiento de Santiago cuenta con todos los derechos legales (Otorgados como se mencionó anteriormente por Leyes Nacionales y Municipales), así como el derecho moral (otorgado, como se explicó anteriormente, por todo el proceso agotado en busca de un acuerdo con el cliente), para iniciar un proceso de gestión de cobro que sirva de ejemplo y recobre la credibilidad en la Institución.

Las principales Leyes que se deben tener en cuenta para soportar las medidas coercitivas emprendidas en contra de un inmueble son las siguientes:

La Ley 176-07 promulgada el 17 de julio 2007, en sus artículos 15, 19, 20, 309, 313, 314, y siguientes.

Ley 120 de 1999, sobre manejo de residuos sólidos, principalmente los artículos 2,4 y 6.

Ordenanza Municipal N° 3141-16 del 08 noviembre 2016, que autoriza las tarifas y el cobro del servicio de aseo.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

Carta Presentación del Proyecto (Enviada anexa a la 1era factura)



Ayuntamiento del Municipio de Santiago
1er Santiago de América. Fundado en 1495
Secretaría General

Santiago de los Caballeros,
01 de octubre de 2016

Señores
NOMBRE CLIENTE
DIRECCIÓN
Código: 0000
Ruta: 00000
Ciudad

Estimados Señores:

El Ayuntamiento de Santiago se encuentra en un relanzamiento de la Gestión Municipal, que persigue como objetivo fundamental mejorar la atención prestada a nuestros ciudadanos, elevando los estándares de calidad y transparencia en la Administración Pública.

En ese sentido, hemos adoptado una serie de medidas encaminadas a cumplir con este fin, iniciando por la gestión del municipio de una manera más ordenada y segura, a los fines de mejorar los servicios de recolección y disposición final de los desechos sólidos y asegurar una atención más ágil y eficiente a todas sus solicitudes, quejas y reclamaciones.

Por lo anterior, le invitamos a ser parte activa de este reinicio cumpliendo con sus deberes los cuales se retribuyen en una oferta del servicio más eficiente y eficaz.

Si tiene alguna consulta, solicitud o reclamación referente al servicio de aseo urbano o a su facturación, favor comunicarse con nosotros a través de la línea TELEASEO al 809-276-2950 donde resolveremos de manera oportuna cualquier inquietud o trámite.

Esperamos que el esfuerzo de esta nueva iniciativa municipal sea de su agrado y contribuya al desarrollo de nuestra ciudad.

Atentamente,

Ing. Héctor Ramírez
Secretario General



RNC: 4-02-00236-4
Av. Juan Pablo Duarte #65, La Trinitaria, Santiago, República Dominicana
Teléfono: 829-562-6611

ANEXO Nº 1 (Parte II)

Brochure Informativo del Proyecto

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

RNC: Inmueble No. No. DE IDENTIFICACION DEL PREDIO EN EL SISTEMA DEL AYUNTAMIENTO

Información General

Nombre:	Uso:	Actividad:
Dirección:	Tarifa/Unidad:	No. Unidad:
Ruta:	Registro catastral:	

Datos de la factura

Factura No.:	Zona facturación:	Saldos a favor:	Fecha último pago:
Fecha de emisión:	Período facturado:	Saldo pendiente:	Monta último pago:

Información adicional

Detalles Servicios

Total servicios:	Total otros conceptos:
Vencimiento:	Total factura mensual:

Información

Deuda anterior

Nombre:	Total deuda:
Factura No.:	
Inmueble No.:	

Factor NO colocar solo sobre el código de barra

Factura del mes

Nombre:	Vencimiento:	Total factura del mes:
Factura No.:		
Período:		
Inmueble No.:		

Factor NO colocar solo sobre el código de barra

INFORMACIÓN GENERAL DE LA FACTURA

DESGLOSE DE SERVICIOS FACTURADOS

CONCEPTOS ADICIONALES FACTURADOS

TALON DE PAGO FACTURA DEL MES ACTUAL

TALON DE CONCEPTO DE DEUDA

MONTO TOTAL ADEUDADO INCLUYENDO LA FACTURA DEL MES

CREDITO A FAVOR DEL CLIENTE

NUESTRAS NUEVAS OFICINAS ESTARÁN A SU ENTERA DISPOSICIÓN: de lunes a viernes desde las 8:00 A.M. hasta las 5:00 P.M. y los sábados desde las 9:00 A.M. hasta la 1:00 P.M.

Igualmente puede realizar cualquier consulta o reclamación sobre el servicio o sobre su facturación, a través de nuestra nueva línea **TELEASEO** 809-276-2950, Fax: 809-276-2959, donde resolveremos cualquier inquietud.

ANEXO Nº 2

1era Factura (Se aclara nuevamente la exclusión de CORAASAN)


AYUNTAMIENTO
 MUNICIPIO DE SANTIAGO
 Es Tiempo de Vivir en Orden

FACTURA ASEO URBANO

RNC: 4-02-00236-4 Inmueble No. 001623

Información general		Uso	Actividad
Nombre:	DE LEON GOMAS SRL (102-01130-3)	COMERCIAL	01
Dirección:	C/ PABLO FCO. BDO ESQ. BART. COLON	Tarifa/unidad	No. Unidades
Ruta:	004-06-02-001	3,500.000	1
Registro catastral:	01-07-004-06-00		

Datos de la factura		Información adicional	
Factura No.	Zona facturación	Saldo a favor	Fecha último pago
01-00005886	SECTOR 07		
Fecha de emisión	Período facturado	Saldo pendiente	Monto último pago
11/04/07	ABRIL 07	3,500.00	

Detalles servicios		Otros conceptos	
SERVICIO DE ASEO	3,500.00		
Total servicios:	3,500.00	Total otros conceptos:	
Vencimiento:	20/04/07	Total factura mensual:	3,500.00

Información
 Apreciado Cliente, en caso de persistir la facturación del renglón LIMPIEZA AYUNTAMIENTO dentro de su factura de CORAASAN, favor contactarnos a nuestra línea TELEASEO (809) 276-2950 para solucionar dicha situación.

Deuda anterior		Total deuda
Nombre		
Factura No.		
Inmueble No.		

Favor NO colocar sello sobre el código de barras

Factura del mes		Vencimiento	Total factura del mes
Nombre	DE LEON GOMAS SRL (102-01130-3)	20/04/07	3,500.00
Factura No.	01-00005886		
Período	ABRIL 07		
Inmueble No.	001623		

Favor NO colocar sello sobre el código de barras


AYUNTAMIENTO
 MUNICIPIO DE SANTIAGO
 Es Tiempo de Vivir en Orden

-  TELEASEO
 TEL: 809 276 2950
 FAX: 809 276 2950
-  HORARIO DE OFICINA
 LUNES A VIERNES
 8:00 A.M. A 5:00 P.M.
 SABADOS
 9:00 A.M. A 1:00 P.M.
-  SERVICIO DE DUPLICADO
 PUEDE SOLICITAR A DOMICILIO, DUPLICADOS DE SU FACTURA
-  PAGOS EN CHEQUE
 SOLICITAMOS CUBRIR EL MISMO A NOMBRE DEL AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO.
-  PAGOS CON TARJETA DE CREDITO
 PUEDE REALIZARLOS EN NUESTRAS OFICINAS O POR TELEFONO A TRAVES DE NUESTRA LINEA TELEASEO.
-  PAGANDO EL SERVICIO DE ASEO CONTRIBUYE A MANTENER UNA CIUDAD MAS LIMPIA.

Av. Juan Pablo Duarte #85 La Trinitaria,
 Santiago, República Dominicana.
 Tel.: 829 382 6611
 WWW.SANTIAGO.EDUCACIONAL.DOM.GOB.DO
 @AlcaldiaDeStgo

Cliente, en caso de persistir la facturación del renglón LIMPIEZA AYUNTAMIENTO dentro de su factura de CORAASAN, favor contactarnos a nuestra línea TELEASEO (809) 276-2950 para solucionar dicha situación.

ANEXO Nº 3

Carta Clientes Inactivos con Deuda (Se aclara la disposición de Regularización)



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO
"PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA FUNDADO EN 1495"
"2017 Año del Rescate de la Ciudad de Santiago"



DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO

Santiago de los Caballeros, Rep. Dom.
10 de Octubre de 2017

Señores
DEBORAH MODA
C/ 2 CASI ESQ. AV. HATUEY N. 2
Código: 13207
Ruta: 09-195
Ciudad

Distinguidos Señores:

Dentro del proceso de modernización y regularización del servicio de aseo urbano en la ciudad, El Ayuntamiento de Santiago se encuentra realizando una depuración de los registros históricos existentes en la Institución.

En ese sentido, les informamos que actualmente en nuestros registros su inmueble presenta una deuda por concepto del servicio de aseo, la cual debe ser conciliada y normalizada lo más pronto posible.

Para tal fin, adjunto estamos enviando la factura correspondiente al mes de OCTUBRE 2017, que además incluye los valores registrados como deuda por periodos anteriores. Nuestra nueva factura permite realizar el pago del mes en curso mientras conjuntamente normalizamos los valores históricos registrados.

En caso de cualquier duda o discrepancia con los valores registrados en dicha factura, por favor llamar a nuestra línea de atención al cliente **TELEASEO 809 276-2950**, donde estaremos en la mayor disposición de regularizar dicha situación.

Atentamente,



GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO
AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO

RNC: 4-02-00236-4 Av. Juan Pablo Duarte #85, La Trinitaria. Santiago, República Dominicana.
Teléfono: 829-582-6611
www.santiagodeloscaballeros.gob.do

ANEXO Nº 4




Ejemplo del Formato de la Ruta de Recaudo Externa



Inmueble	Cliente	Ruta	Dirección	Facturas pendientes	Facturable	Total Deuda	Fec. Ult Cob.	Mon. Ult Cob.	Observaciones
11547	VIDRIERA CIBAENA C POR A	01-001	AV. CIRCUNVALACION	01	938.00	938.00	18/7/2017	938.00	
11548	PALLET DOMINICANA SRL	01-002	AV. CIRCUNVALACION ESQ. C/ PENETRACION	02	1.412.00	2.824.00	14/8/2017	1.412.00	
1449	MAX DISTRIBUCION	03-004	AUT. JOAQUIN BALAGUER	01	3.775.00	3.775.00	28/7/2017	3.775.00	
1000	REPUESTOS USADOS RAMIREZ SRL	04-007	AUT. JOAQUIN BALAGUER	01	1.887.00	1.887.00	18/7/2017	1.887.00	
11737	TRANSPORTE ESPINAL	04-008	AUT. JOAQUIN BALAGUER	03	3.775.00	11.325.00	28/7/2017	7.550.00	
12179	AETRA BUS	04-016	AUT. JOAQUIN BALAGUER	01	1.887.00	1.887.00	28/7/2017	1.887.00	
18777	AGRO VETERINARIA MARICHEL	04-017	AUT. JOAQUIN BALAGUER	67	938.00	47.884.00	5/9/2012	500.00	
18779	IMPRECA	04-018	AUT. JOAQUIN BALAGUER	53	460.00	19.670.00	20/7/2013	1.020.00	
11685	SALON PELUQUERIA CUTTY	05-002	C/ 5 ESQ. C/ 12B	02	460.00	920.00	21/6/2017	920.00	
11874	CONSORCIO LA ROTONDA SRL	05-008	AV. 27 DE FEBRERO ESQ. C/ 5 N. 32	02	4.712.00	9.424.00	4/8/2017	9.424.00	
11877	CLINICA TAVERAS	05-012	C/ 4	09	2.825.00	16.100.00	18/7/2017	2.825.00	
11868	FARMACIA YNA III	05-038	AV. E. SADHALA	01	938.00	938.00	18/7/2017	938.00	
11870	CENTRO DE LLAMADAS CYBER WORLD	05-040	C/ 15	01	460.00	460.00	18/7/2017	460.00	

ANEXO Nº 5

Formato de Reclamación Cerrada

AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO Gestión Comercial de Aseo Urbano			
 AYUNTAMIENTO MUNICIPIO DE SANTIAGO		Nº.- 036424	
Solicitud / Reclamación			
Cliente	RENOVER SRL	Nº Inmueble	020428
Dirección	C/ AQUILES RAMIREZ N. 13	Fecha	24/05/2017
Código Catastral	01-07-038-16-00	Ruta	05022
RNC / Cédula	131-34915-3	Tipo	COMERCIAL
		Subtipo	BALANCE INCORRECTO
Observación del Cliente	BALANCE INCORRECTO		
SOLICITA QUE SE LE DESMONTEN RD\$261.00, DE LIMPIEZA REFLEJADOS EN SU FACTURA DE CORAASAN CORRESPONDIENTE A LOS MESES DESDE AGOSTO 2016 HASTA MAYO 2017 DE LA FACTURA DE ASEO URBANO Y SE LE RECONOZCA DE MANERA MONETARIA LOS MESES YA SALDADOS EN EL AYUNTAMIENTO. INFORMA: JOSE ALFREDO COMPRES. TEL: 809-399-9226.			
Resolución	PAGO ACREDITADO		Fecha 03/07/2017
SE PROCEDE A REALIZAR LA ACREDITACIÓN DE LOS PAGOS REALIZADOS VÍA LA FACTURA DE CORAASAN POR LOS MESES DESDE ENERO 2017 HASTA JULIO 2017, EN LA FACTURA DE ASEO URBANO.			
Estimado cliente, le informamos que para cualquier aclaración o dar seguimiento a su Solicitud / Reclamación, favor de comunicarse a nuestra línea Teléaseo: (809)276-2950 - Fax: (809)276-2959			
 Firma Atención al Cliente NINOSKAARIAS		 Firma del Cliente	
AV. JUAN PABLO DUARTE N.85 * Teléfono: (809)276-2950 - Fax: (809)276-2959			

ANEXO Nº 6

Carta de Gestión de Cobro (2da Factura) – Clientes sin pago ni reclamación

	<p>AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO "PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA FUNDADO EN 1495" "2017 Año del Rescate de la Ciudad de Santiago"</p> <p>DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO</p>	
		<p>Santiago de los Caballeros, Rep. Dom. 03 de Agosto de 2017</p>
	<p>Señores GALERIAS LOURDES C/ BENITO JUAREZ Código: 20586 Ruta 03-030 Ciudad</p>	
	<p>Distinguidos Señores:</p>	
	<p>El Ayuntamiento de Santiago inició un proyecto de modernización y mejoramiento del servicio de aseo urbano, que incluye entre otras acciones la atención al cliente y facturación del servicio de manera directa a los usuarios no residenciales por parte del Ayuntamiento.</p>	
	<p>En ese sentido, le notificamos que a la fecha de elaboración de la facturación de agosto 2017 no habíamos recibido el pago correspondiente a su factura del mes de julio 2017 por lo que le solicitamos atentamente acercarse a nuestras oficinas a regularizar dicha situación.</p>	
	<p>Si lo desea puede realizar cualquier consulta o reclamación sobre el servicio o sobre su facturación, a través de nuestra nueva línea TELEASEO 809-276 2950 - Fax 809-276 2959, donde resolveremos cualquier inquietud.</p>	
	<p>Nota: En caso que al momento de recibir esta comunicación haya efectuado el pago correspondiente, rogamos omitir el contenido de la presente.</p>	
	<p>Gracias por su colaboración y apoyo,</p>	
	<p>GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO</p>	
<p>RNC: 4-02-00236-4</p>	<p>Av. Juan Pablo Duarte #85, La Trinitaria. Santiago, República Dominicana. Teléfono: 829-582-6611 www.santiagodeloscaballeros.gob.do</p>	

ANEXO Nº 7

Carta de Gestión de Cobro (3era Factura) – Clientes que reclamaron y no pagaron



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO

"PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA FUNDADO EN 1495"

"2017 Año del Rescate de la Ciudad de Santiago"



DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO

Santiago de los Caballeros, Rep. Dom.

04 de mayo de 2017

Señores

SÚPER MERCADO LOS KENTON
AV. FRANCO BIDO ESQ. C/ 1 VILLA JAGUA

Código: 5567

Ruta: 02-083

Ciudad

Distinguidos Señores:

Le notificamos formalmente que El Ayuntamiento de Santiago, a la fecha, no ha recibido el pago por concepto de aseo urbano, no obstante haber concluido el proceso de recepción, tramitación y cierre de la reclamación/solicitud interpuesta por ustedes ante esta Institución.

En ese sentido, tomando como base legal los artículos 307, 309, 313 y 314 de la Ley 176 del 17 de julio de 2007, así como la Ordenanza Municipal 3141-16 de fecha 08 de noviembre de 2016, El Ayuntamiento de Santiago le requiere realizar el pago de los valores pendientes por la prestación de referido servicio, so pena de las medidas legales posteriores que se puedan iniciar para el cumplimiento de referida obligación.

Para cualquier información adicional contactarnos a través de nuestra línea TELEASEO 809-276 2950 o al Fax 809-276 2959, donde resolveremos cualquier inquietud.

Atentamente,

GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO
AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO



RNC: 4-02-00236-4

Av. Juan Pablo Duarte #85, La Trinitaria. Santiago, República Dominicana.

Teléfono: 829-582-6611

www.santiagodeloscaballeros.gob.do

ANEXO Nº 8

Carta de Gestión de Cobro (3era Factura) – Clientes que a la fecha de emitir la 3era factura siguen sin pago ni reclamación.



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO

"PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA FUNDADO EN 1495"

"2017 Año del Rescate de la Ciudad de Santiago"



DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO

Santiago de los Caballeros, Rep. Dom.

04 de mayo de 2017

Señores

SÚPER MERCADO LOS KENTON
AV. FRANCO BIDO ESQ. C/ 1 VILLA JAGUA
Código: 5567
Ruta: 02-083
Ciudad

Distinguidos Señores:

Le notificamos formalmente que la iniciativa del Ayuntamiento de Santiago para el relanzamiento de la Gestión Municipal, que persigue como objetivo fundamental mejorar la atención prestada a nuestros ciudadanos, elevando los estándares de calidad y transparencia en la Administración Pública, no ha sido satisfecha por parte de ustedes.

En ese sentido, tomando como base legal los artículos 307, 309, 313 y 314 de la Ley 176 del 17 de julio de 2007, así como la Ordenanza Municipal 3141-16 de fecha 08 de noviembre de 2016, El Ayuntamiento de Santiago le requiere realizar el pago de los valores pendientes por la prestación de referido servicio, so pena de las medidas legales posteriores que se puedan iniciar para el cumplimiento de referida obligación.

Para cualquier información adicional contactarnos a través de nuestra línea TELEASEO 809-276 2950 o al Fax 809-276 2959, donde resolveremos cualquier inquietud.

Atentamente,

GESTIÓN COMERCIAL DE ASEO
AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO
PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA 1495
"2019 Año del Desarrollo, las Inversiones y el Empleo"



DEPARTAMENTO DE GESTION COMERCIAL DE ASEO

Recaudaciones por mes correspondiente al año 2018

Meses	Monto RD\$
ene-18	7,145,354
feb-18	7,224,176
mar-18	8,084,930
abr-18	6,600,488
may-18	8,009,796
jun-18	7,400,636
jul-18	6,612,704
ago-18	7,374,186
sep-18	7,007,699
oct-18	6,506,545
nov-18	6,903,761
dic-18	11,040,436
Total RD\$	89,910,711

Ppto ingresos Año 2018	72,266,612
Cumplimiento %	124

