



## Semana de Servicio al Cliente

Octubre 2011  
Volumen 2, Issue 1

Para Servicios Públicos de la Ciudad de McAllen (MPU), Octubre significa el inicio de la semana de servicio al cliente. Semana de servicio al cliente es una iniciativa a nivel nacional, establecida por proclamación presidencial, para dar a conocer el rol vital que juega el servicio al cliente dentro de una organización exitosa. Es también una oportunidad para MPU de dar las gracias a nuestros clientes. Este evento anual se lleva a cabo la primera semana del mes de Octubre en el ayuntamiento. En los últimos años, ha sido un gran éxito en el suministro de información vital para los clientes. Este año, MPU realizó la Semana de Servicio al Cliente del 3 al 7 de Octubre.

Durante la semana; representantes de cada departamento dentro de MPU se presentaron al ayuntamiento para proporcionar información acerca de sus respectivos departamentos. Los lectores de medidores estuvieron a la mano para mostrar a los clientes como es que el medidor de agua es leído. También se ofrecen consejos sobre como localizar una fuga de agua. Los representantes del departamento de Transmisión y Distribución también ayudaron al cliente y educaron sobre nuestras regulaciones de prevención de reflujo. Representantes demostraron como se realiza una prueba del medidor y como se extrae la información. El

Educador de Agua ofreció consejos sobre como conservar el agua; como el riego en la tarde y noche, o como la instalación de ducha con cabeza especialmente diseñada para conservar el agua que puede ser de beneficio al cliente. El Departamento de Servicio al Cliente estuvo disponible para proporcionar información de facturación a los clientes, ayudaron a los clientes con la inscripción de giro bancario, notificaciones por correo electrónico, o mejor llamado como "e-factura", como también ayudaron en cualquier otra pregunta que los clientes pudieran tener. También se sirven bebidas y aperitivos a los visitantes del Ayuntamiento de la Ciudad, mientras que se detienen en las mesas de información establecidas para cada departamento.

A pesar de que el departamento de Obras Publicas no es parte de MPU; también asistieron durante la semana y proporcionaron información sobre las preguntas mas frecuentes sobre los cargos de colección de basura y por colecciones de ramas que son facturadas a través de los recibos de agua.

Semana global de servicio al cliente ha sido un gran éxito con un crecimiento continuo año tras año. Esperamos atraer a mas gente cada año. Esperamos verlos aquí en 2012.

## Consejos de Sistemas de Aguas Residuales

### NO desechar en el sistema

- Toallitas para bebe/toallitas
- Aceites o grasa de cocinar
- Artículos sanitarios femeninos
- Pañales
- Restos de comida

Para cualquier pregunta con respecto a sistemas de aguas residuales, por favor llame al 956-681-1755 Lunes a Viernes de 8:00 am – 5:00 pm

Después de horas o emergencia  
956-648-4010

## Póliza de Prevención de Reflujo en Vigor

El 1ero. de Octubre marca el inicio oficial de la Póliza y regulación de la prevención de conexión transversal y reflujo para la Ciudad de McAllen. Esta póliza esta diseñada para prevenir el reflujo potencialmente peligroso en el suministro de la ciudad de agua potable.

La póliza se basa en reglas y reglamentos derivados de varias fuentes, incluyendo el código de plomería Standard de la Asociación Internacional de oficiales de fontanería y mecánica del 2006, los códigos sanitarios de la salud en el trabajo y la administración de Seguridad (OSHA), mandatos de la Asamblea de prevención de reflujo de la comisión de Calidad Ambiental de Texas (TCEQ), y la Asociación Americana del Agua (AWWA).

Sin embargo; la implementación de esta póliza no necesariamente significa grandes cambios para el propietario. La mayoría de los clientes de MPU que tie-

nen conexiones que son susceptibles de reflujo ya tienen dispositivos de prevención. La ciudad ha tenido un programa de prevención de contra reflujo desde mediados de la década de 1990, por lo que cualquier casa y edificio construido desde entonces han sido requeridos a tener dispositivos de prevención de reflujo en conexiones transversales potencialmente peligrosas que pasan por una inspección de la construcción.

Estas conexiones suelen incluir sistemas de riego y piscinas en el hogar. Las empresas; especialmente las relacionadas con

las industrias manufactureras, salud o restaurantes, por lo general tienen mas variedad de conexiones cruzadas como las fuentes de soda, lavadoras industriales de enjuague o lavado de piezas fabricadas, las herramientas de limpieza dental, equipo en un centro de lavado en seco, y cualquier otra maquinaria que utiliza el agua para limpiar o ayudar a la empresa en las operaciones de día a día.

Es necesario que estos dispositivos pasen una prueba anual por un Inspector de montaje de prevención de reflujo con licencia. El gasto anual por lo general es alrededor de \$40 a \$80 dependiendo de las tarifas del

