

OBJETIVO:

Asegurar la comunicación con el usuario, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión,

Desde la recepción de los usuarios, su turnado, seguimiento y resolución o respuesta al usuario y otras partes interesadas.

REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.1 Comunicación con el Cliente
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

GENERALIDADES:

- Antes de ser atendido, todo usuario debe registrarse en el **“Control de Usuarios”** (registro **ON-GAU-12**).
- En caso de que el requerimiento del usuario deba ser remitido a un proceso/área distinto, se procede primero a su registro en el **“Control de Peticiones (usuarios)”** (registro **ON-GAU-02**) a través de la cual, se controla y se da seguimiento al asunto para garantizar su consecución en tiempo y forma.
- Los tiempos de resolución son diversos dependiendo el requerimiento de que se trate, no obstante, el tiempo máximo de atención a las peticiones del usuario, es de acuerdo a la Ley, de 15 días hábiles; así también, la Gerencia de Atención a Usuarios incluye en sus indicadores un análisis mensual que permite identificar las oportunidades de mejora al respecto.
- Cuando las peticiones las realiza un tercero y no el propietario del predio, se le informa por escrito y con fundamento en los artículos 118 Y 119 del Código de Procedimientos Administrativos de Estado de México y Municipios, que tiene un término de tres días hábiles a partir de la recepción del documento, para presentar la documentación correspondiente, para la acreditación del predio, en caso de que el usuario haga caso omiso, se cierra la petición.

DIFUSIÓN REQUERIDA:

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-07-01		Se actualiza formato en cumplimiento al manual de identidad de la Administración 2022-2024	José Enrique Aldama Pineda	Pazquinel Cortés Cano	Pazquinel Cortés Cano
Fecha	Revisión		Gerente de Atención a Usuarios.	Director Comercial	Director Comercial
05/04/2022	14				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	DIRECCIÓN COMERCIAL /ATENCIÓN A USUARIOS	OFICIALIA DE PARTES	Tiempo de Ejecución
01	El usuario presenta sus requerimientos, ya sea de forma presencial o por escrito: <ul style="list-style-type: none"> De manera personal y se registra en el “Control de Usuarios” (registro ON-GAU-12). Si es por oficio, se ingresa a través de la Oficialía de Partes y a su vez se envía a la Dirección Comercial. 	Inicio		Oficialía de Partes	
02	Dirección Comercial revisa y turna con el Registro diario de usuarios a la Gerencia de Atención a Usuarios	Petición de forma presencial petición	Recibe DC, Revisa y Turna a la G. Atención a Usuarios.	Turna asunto A Dirección Comercial petición	
03	El personal identifica si le es posible resolver de manera inmediata y/o directa el requerimiento, considerando los requisitos normativos, legales y reglamentarios ya establecidos en cada proceso, especialmente: <ul style="list-style-type: none"> Liquidaciones inmediatas Descuentos por programa Correcciones al padrón por errores “de dedo” 		Recibe, se registra en control de folios y/o sistema RAS y determina.	A	
04		Entrega documentos	Solicita documentos requeridos		
05	Cuando el requerimiento del usuario requiere de la atención de otro proceso/área, se solicita su seguimiento ya sea por oficio o a través del Sistema SCCAN, dependiendo de la relevancia y criticidad.	Liquidación y Pago	Ejecuta servicio		
06	Se recibe, se revisa y se registra en “Control de Peticiones (usuarios)” (registro ON-GAU-02). En caso, que la petición sea por un tercero y no el propietario, se le contesta que acredite propiedad.		Registra en Control, se revisa y se turna control		
07			2		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	ATENCIÓN A USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL	AREAS DEL ORGANISMO OFICIALIA DE PARTES	Tiempo de Ejecución
08					
09	En caso, de que la petición sea por un tercero y no por el propietario, se le contesta que acredite propiedad. Si el escrito cumple con los requisitos, se turna y se solicita información a las diferentes áreas del Organismo.				
10	Diariamente, Atención a Usuarios revisa el seguimiento de los asuntos turnados a otros procesos/áreas, solicitando avances o su cierre.				
11	Atención a Usuarios determina si es necesario complementar el requerimiento del usuario mediante ajustes al Sistema, emisión de ordenes de pago, o cualquier otra acción, así como contactar nuevamente a éste.				
12	Se elabora Respuesta y se envía para revisión y visto bueno de la Directora Comercial.				
13	Se entrega respuesta original al usuario, firmando de recibido en la copia del mismo documento, entregando copia a la Unidad de Oficialía de Partes, para el registro y baja del folio. Se entrega expediente original a la Dirección Comercial y se deja una copia en la Gerencia de Atención a Usuarios.				
14	En caso de que el usuario no se presente en el termino que se marcó en el escrito, con la documentación para acreditar propiedad, se cierra el folio de petición y tendrá que volver a iniciar su trámite.				
15	Se registra y se cierra petición en el “ Control de Peticiones (Usuarios)” (registro ON-GAU-02)				

