

GENERALES DEL PROCESO

| | | | | |
|---------------------|---|--------------|------------------|-------------|
| RESPONSABLE: | Gerencia de Atención a Usuarios | | | |
| OBJETIVO: | Resolver al 100% punto a punto la situación presentada por el usuario. | | | |
| ALCANCE: | Atención, resolución y/o aclaración de dudas, incongruencias y cualquier tipo de situación especial que presenten relacionada con el suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento; desde la recepción del usuario hasta el cierre de su petición. | | | |
| TIPO: | De Realización (X) | De Apoyo () | De Dirección () | Externo () |

ELEMENTOS DE ENTRADA

| Proveedor | Entrada (Producto o Información) | Especificaciones del Producto o Información | Responsables | Documentos de Referencia |
|--------------------------------------|--|---|---|--------------------------|
| Usuario | Problemática y/o situación de inconformidad | Que el usuario solicite trámites relacionados con el organismo. Que presente un estado de cuenta o su número de cuenta o evidencias fotográficas sobre su queja, en su caso. | Gerencia Atención a Usuarios | Varios |
| Proceso de Regularización del Padrón | Padrón de usuarios | Que sea confiable y con la información completa | Subgerencia de Altas, Padrón y Censo | No Aplica |
| Proceso de Liquidación y Pago | Información de Pagos | Registrados en el Sistema SCCAN | Unidad de Ingresos | No Aplica |
| Proceso de Estados de Cuenta | Información de saldos y lecturas | Registrados en el Sistema SCCAN | Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta. | No Aplica |
| Proceso de Medidores | Información del medidor del usuario | Registrados en el Sistema SCCAN | Subgerencia de Medidores | No Aplica |
| Proceso de Trámites Comerciales | Información de certificaciones, inspecciones y factibilidades | Proporcionar copia del documento resolutivo | Dirección Comercial Gerencia de Inspecciones y Restricciones. Secretaría Particular | No Aplica |
| Proceso de Soporte Técnico | Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información | Servicio eficaz y eficiente. | Subgerencia de Informática | Sistema RAS (Help Desk) |

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------------|--|
| Proceso de Compras | Insumos, bienes y servicios | Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos. | Subgerencia de Recursos Materiales | Requisición de Bienes Servicios y Arrendamientos ON-SUR-01 |
| Proceso de Capital Humano | Personal y capacitación | Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área. | Subgerencia de Recursos Humanos | Descripción de Puesto, ON-SRH-01 |
| Proceso de Servicios Generales | Mantenimiento e intendencia | Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso. | Unidad de Servicios Generales | Orden de Trabajo ON-DSG-01 |

DESARROLLO DEL PROCESO

| Actividad | Responsable | Herramienta o Equipo | Característica Importante (Proceso) | Característica Importante (Producto y/o Servicio) | Documentos de Referencia |
|---------------------------------------|--|---|---|---|---|
| Recepción y Atención del Usuario | Gerencia de Atención a Usuarios, Liquidadores, Personal de Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Sistema SCCAN Impresora Correo electrónico Teléfono fijo | <ul style="list-style-type: none"> El usuario debe venir por cualquier asunto que no sea exclusivamente un pago. | <ul style="list-style-type: none"> Registro puntual de los usuarios atendidos diariamente. | ON-GAU-12 Control de Usuarios DF-07-01 Atención y Resolución |
| Resolución Interna y Cierre Inmediato | Gerencia de Atención a Usuarios, Liquidadores, Personal de Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Sistema SCCAN Impresora Correo electrónico Teléfono fijo Sistema RAS | <ul style="list-style-type: none"> Que se trate de: <ul style="list-style-type: none"> Liquidaciones inmediatas Descuentos por programa Correcciones al padrón por errores "de dedo" | <ul style="list-style-type: none"> Situación o problemática resuelta satisfactoriamente en tiempo y forma. Registro en la bitácora de usuarios atendidos, indicando el tipo de resolución o trámite resuelto. | ON-GAU-12 Control de Usuarios DF-07-01 Atención y Resolución |
| Gestión hacia otros Procesos | Gerencia de Atención a Usuarios, Liquidadores, Personal de Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Correo electrónico Teléfono fijo Sistema RAS | <ul style="list-style-type: none"> Que se trate de asuntos propios de otros procesos: regularización del padrón, estados de cuenta, trámites comerciales, medidores y fiscalización. | <ul style="list-style-type: none"> Registro puntual en el control, incluyendo área a la que se envía, fecha, hora, quien recibe. | ON-GAU-02 Control De Peticiones (Usuarios) DF-07-01 Atención y Resolución |
| Seguimiento en otros Procesos | Gerencia de Atención a Usuarios, Liquidadores, Personal de Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Correo electrónico Teléfono fijo Sistema RAS | <ul style="list-style-type: none"> Contar con el registro puntual de los oficios emitidos a otros procesos, con indicadores de tiempos para la resolución. | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y actualización del estatus del trámite. | ON-GAU-02 Control De Peticiones (Usuarios) DF-07-01 Atención y Resolución |



| | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|---|
| Cierre en otros Procesos | Gerencia de Atención a Usuarios, Liquidadores, Personal de Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Correo electrónico Teléfono fijo Sistema RAS | <ul style="list-style-type: none"> Contar con la copia del documento resolutivo y/o folio del sistema RAS | <ul style="list-style-type: none"> Actualización del estatus del trámite a cerrado o concluido. | ON-GAU-02 Control De Peticiones (Usuarios) DF-07-01 Atención y Resolución |
|--------------------------|--|--|--|--|---|

ELEMENTOS DE SALIDA

| Cliente Responsable | Salida (Producto o Información) | CIC (Producto o Información) | Documentos de Referencia |
|---------------------|-----------------------------------|--|--------------------------|
| Usuario | Situación o problemática resuelta | Resolución en tiempo y forma para la satisfacción total del usuario. | Varios |

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

| Indicador | Métrica | Meta | Periodicidad | Observaciones |
|------------------------------|--|------|--------------|---|
| Usuarios Atendidos | Atendidos/Resueltas*100 | 100% | Mensual | Resueltas Internamente / gestionadas a otros procesos |
| Gestionadas a otros Procesos | Gestionadas / Resueltas en tiempo *100 | 100% | Mensual | En tiempo y forma |

REQUISITOS

| Del Usuario (Implícitos) | Legales / Reglamentarios | Normativos / De la Organización |
|---|---|---|
| 1. Atención y resolución a sus peticiones y/o situaciones | <ul style="list-style-type: none"> Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan <ul style="list-style-type: none"> Sección Séptima Artículo 66 | <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO-9001:2015 |



- **Código Financiero del Estado de México y Municipios**
 - Artículo 32
 - Artículo 43
 - Artículo 46
 - Artículo 51
 - Artículo 53
 - Artículo 129
 - Artículo 139
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**
 - Artículo 29
 - Artículo 116
 - Artículo 118
 - Artículo 119
 - Artículo 120
 - Artículo 135
 - Artículo 238
- **Ley del Agua del Estado de México y Municipios**
 - Artículo 72
 - Artículo 73
 - Artículo 74
 - Artículo 75
- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
 - Artículo 8
- **Gaceta de Gobierno No. 001 1021, Decreto 227 Artículo Décimo Tercero para el Ejercicio 2021.**

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Pendiente de definición concluyendo enero



ELABORÓ

José Enrique Aldama Pineda
Gerente de Atención a Usuarios.

REVISÓ

Pazquinel Cortés Cano
Director Comercial

AUTORIZÓ

Pazquinel Cortés Cano
Director Comercial

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

| | |
|------------------------------|---|
| CÓDIGO: | PL-07 |
| REVISIÓN: | 17 |
| CAMBIO / DESCRIPCIÓN: | Se modificó el formato de acuerdo al Manual de Identidad de la administración 2022-20224. |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 27 de Enero de 2016. |
| FECHA DE REVISIÓN: | 05 de Abril del 2022 |