

OBJETIVO:

Asegurar la comunicación con el usuario y las áreas operativas, así como atender en tiempo y forma al usuario respecto de las situaciones detectadas en los procesos operativos.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado. Incluye todo tipo de reporte relacionado con el proceso de Suministro de Agua.

REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

7.4 Comunicación.

8.2.1 Comunicación con el Usuario.

GENERALIDADES:

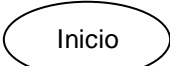


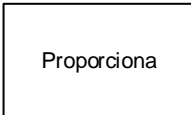
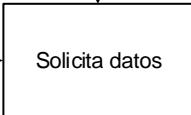
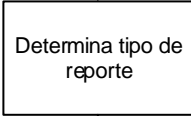
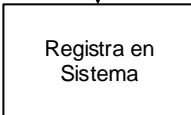
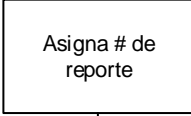
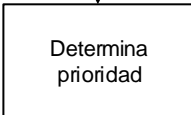

- Como parte del control de los reportes que se reciben en el CIAT **se lleva mediante el sistema integral de OAPAS**, en que se les asigna un número, mediante el cual se atienden y se les da seguimiento.
- Todos los Sectores son responsables de dar el seguimiento y **cierre** de cada uno de los reportes que se les asignen, por medio del **Sistema integral de OAPAS**.
- **Mensualmente** se envía un informe a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica de los reportes recibidos.
- Los Radio Operadores en apoyo al CIAT toman los reportes de fuga de agua en un horario de 6:00 pm a 9:00 am, fines de semana y días festivos, mismos que registran en el formato **“Relación de reportes de fuga de agua” ON-GOH-02**, para posteriormente ser registrados en el sistema y asignar folio.
- El CIAT realiza encuestas de satisfacción del usuario del registro de folios de fugas y tomas tapadas, mediante el formato **Encuestas CIAT “ON-STE-08”**.

DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, CIAT, Subdirección de Operación, Subdirección de Construcción, Departamento de Agua Potable, Departamento Técnico.147.5

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-19-03		SE CAMBIA DE PROGRAMA RAS A SISTEMA INTGRAL OAPAS	Blasa Tane Ramirez Lara	Ivan Fabricio Guzman Valdez	Valentín Demetrio Daza Cazares
Fecha	Revisión		Unidad del CIAT	Subgerencia de Relaciones Publicas	Secretario Técnico
12/11/2021	06				

CONTROL DE FUGAS CIAT

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	CIAT	Operación	Tiempo de Ejecución
1					
2	El usuario puede reportar o solicitar atención del Organismo, mediante: - Llamada telefónica - Presencial - Redes Sociales.				
3	Al usuario se le solicitan los siguientes datos: - Nombre - Domicilio - Teléfono Así como una descripción del reporte.				
4					
5	Se realiza registro en el Sistema integral de OAPAS				
6					
7					
8					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	CIAT	Operación	Tiempo de Ejecución
9					
10	Si se presenta un reporte de carácter urgente, se registra en el Sistema integral de OAPAS y se informa vía radio operador y/o Jefe de Sector, para su atención inmediata.				
11	Los reportes quedan registrados en el Sistema integral de OAPAS con la "Orden de Trabajo" (registro ON-STE-03), se guardan y se envían al sector que le corresponda por medio del Sistema.				
12	Cada uno de los Sectores son responsables del seguimiento y atención al reporte, así como al cierre de las ordenes de trabajo en el Sistema integral de OAPAS				
13	En el caso de reparaciones que requieran excavación, los sectores ingresan los datos en el sistema Integral OAPAS, el cual genera el folio automáticamente				
14	El CIAT realiza semanalmente la revisión y seguimiento de la atención y cierre de reportes en el Sistema integral de OAPAS, a fin de asegurar que las áreas Operativas den un seguimiento y atención oportuna al usuario.				
15	Mensualmente se generan los reportes de indicadores por medio del Sistema integral de OAPAS.				
16					

