
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Comunicación, Aclaraciones y Quejas

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN, ACLARACIONES Y QUEJAS, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 03**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Servicio al Cliente	C. América Nohemí Pacheco Paz	Implementa	_____	_____
Supervisor de Call Center y Programas Estatales	C. Leonardo Rangel García	Desarrolla y Ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza / Documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza / Documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-AQ-AQ-01	Comunicación, Aclaraciones y Quejas	Rev-03



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

	Área funcional:	Responsables:
PR-AQ-AQ-01	Dirección General Adjunta Comercial	Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Atender las dudas, sugerencias y problemáticas de los usuarios/as del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario que presta el organismo.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

N/A

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Todas las áreas de la CEA.

IV DEFINICIONES

Call Center (Centro de Atención Telefónica): Proveedor externo para la atención de llamadas telefónicas de la CEA

V DESCRIPCIÓN

1. Usuario/a requiere de una aclaración o levantar una queja para lo cual puede realizarlo llamando al Centro de Atención telefónica (Call Center) o acudir directamente a las oficinas de la CEA.

Atención Telefónica (Call Center)

2. Usuario/a llama al centro de Atención telefónica para resolver su duda o inconformidad
3. Al recibir la llamada, Asesor telefónico indaga el tipo de requerimiento de usuario/a conforme al guión establecido para levantar una solicitud de orden de servicio o dar la aclaración requerida, verifica datos necesarios en el sistema (el número de contrato puede ser o no solicitado dependiendo del tipo de requerimiento que usuario/a exponga)
4. En caso de no tener información completa, Asesor informa a usuario/a los motivos por los cuales no puede levantar reporte. Asesor/a comunica a coordinador para dar seguimiento a reporte interno.
5. De generarse una solicitud de orden de servicio, automáticamente el sistema SIGE la distribuye al área o proceso correspondiente la cual pueden ser:
 - a. Calidad del agua,
 - b. Micromedición,
 - c. Cortes y reconexiones,
 - d. Lecturas,
 - e. Mantenimiento de infraestructura hidráulica C y D,
 - f. Operación y control de infraestructura,

PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

PR-AQ-AQ-01

- g. Inspección y vigilancia,
- h. Trámites y servicios al público.

Una vez levantado el reporte se brinda fecha aproximada de tiempo de respuesta.

6. Generada la solicitud de orden de inspección o servicio, Asesor/a Telefónico proporciona a usuario/a el número de reporte y tiempo probable de respuesta y/o le proporciona la información solicitada
7. Una vez generado el reporte, es responsabilidad de cada área el seguimiento y atención de los mismos.
8. Se concluye la interacción de acuerdo al guión establecido.
9. En caso de que usuario/a llame nuevamente para verificar su reporte, Asesor/a solicita a usuario/a número de reporte con el que ya cuenta para revisarlo en el sistema.
10. Verifica en sistema el estatus del reporte de usuario/a (cerrado, asignado, abierto)
11. De estar el estatus cerrado, proporciona a usuario/a la información que despliega el sistema y da al mismo información del procedimiento a seguir o si hasta ahí concluye.
12. En caso de reporte no atendido, Asesor/a le da a conocer a su coordinador la situación de reporte para que haga saber al área correspondiente la información y que sea atendido. De hacer caso omiso, coordinador le hace saber a supervisor/a de Call Center para dar seguimiento al reporte.

Oficinas de la CEA

13. Usuario/a se presenta en las oficinas de la CEA para resolver su duda o inconformidad
14. Gerencia de Servicio al Cliente en módulo de información analiza la documentación o información necesaria para levantar una queja o solicitar una aclaración.
15. Si Usuario/a no presenta la documentación o información se le notifica que deberá regresar con la información y/o documentación necesaria.
16. De presentar la información, se canaliza a usuario/a mediante ficha de turno a la ventanilla correspondiente.
17. Gerencia de Servicio al Cliente recibe la información y documentación de acuerdo a la queja o aclaración solicitada, según sea el caso, atiende la aclaración solicitada en el momento o genera orden de servicio enviándola a las áreas o procesos mencionados en el punto 5.
18. Gerencia de Servicio al Cliente llama al área correspondiente en caso de reporte no atendido para saber cuál es el motivo o razón por el cual no se atendió dicho reporte.
19. Una vez generado el reporte es responsabilidad de cada área el seguimiento y atención de los mismos.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que	Personal que	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
-------------------	-----------------	-----------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------

PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

PR-AQ-AQ-01

	Elabora	Conserva				
Solicitud de orden de servicio	Personal de Servicio al Cliente/Personal de Centro de Atención Telefónica/ Personal de Mesa de Control.	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata

Rev-03