

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



ELABORACIÓN

Manual de Proceso de Comunicación, Aclaraciones y Quejas

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN CON FUNDAMENTO LEGAL EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" EL 13 DE MARZO DE 1980, EN RELACIÓN CON LOS ARTÍCULOS 23 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, EN MI CARÁCTER DE VOCAL EJECUTIVO, SOMETO A CONSIDERACIÓN EL "MANUAL DE PROCESO DE COMUNICACIÓN, ACLARACIONES Y QUEJAS", REVISIÓN 03, DE FECHA SEPTIEMBRE DE 2022.

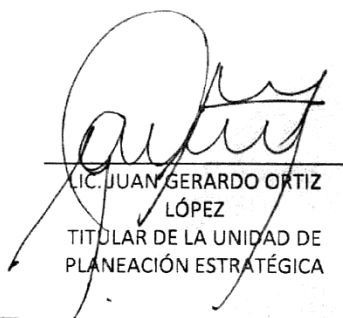


LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO

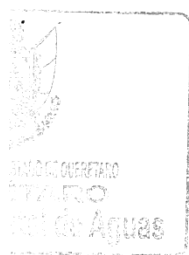
2

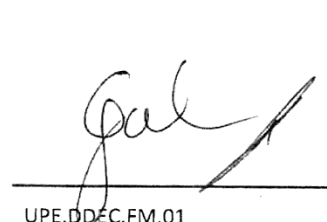


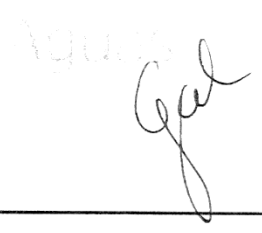
ESTE MANUAL DE PROCESO DE COMUNICACIÓN, ACLARACIONES Y QUEJAS, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN DE


LIC. JUAN GERARDO ORTIZ
LÓPEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA


MTR. SALVADOR MARTÍNEZ
ORTIZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL







3



PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Supervisor/a de Call Center y programas Estatales	Implementa
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Analista Documentador de Procesos	Analiza y Documenta



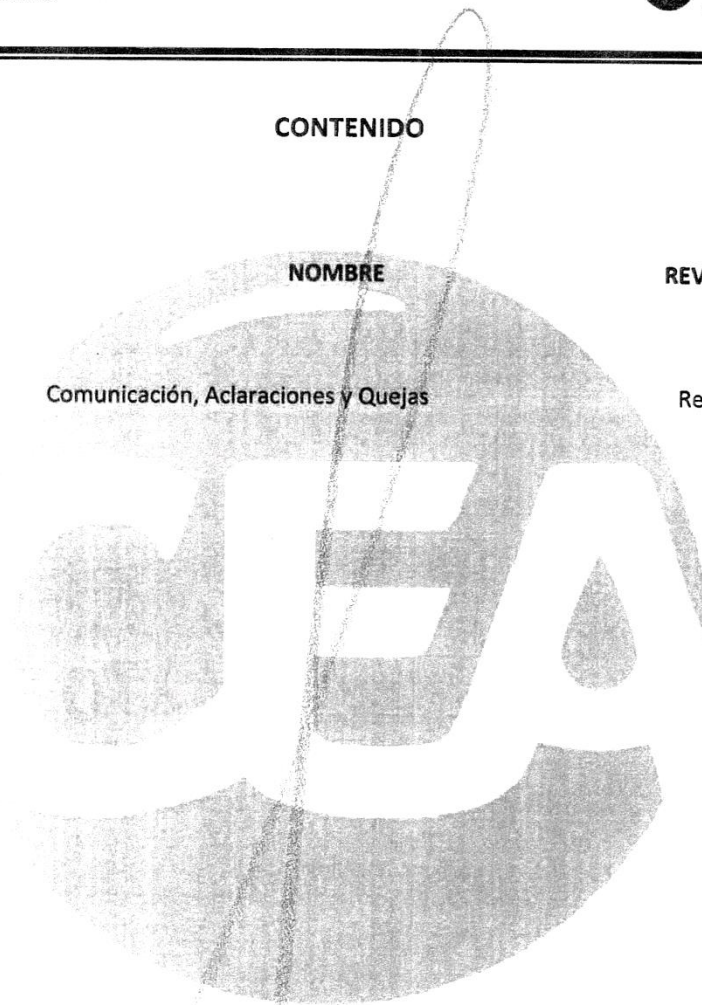
QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

gal *Y* *gal* *U*



CONTENIDO

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



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

gal *y* *gal* *u*



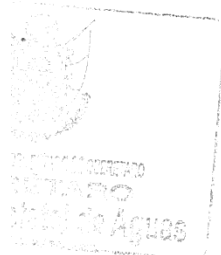
QUERÉTARO



COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-AQ-AQ-01	<p>Comunicación, Aclaraciones y Quejas Se actualizan nombres de puesto conforme a la operatividad vigente.</p> <p>I OBJETIVO -Se elimina el término alcantarillado sanitario y pluvial y se agrega alcantarillado y saneamiento.</p> <p>II DEFINICIONES -Se agregan: -Folio -Guion -Orden - Orden en Curso - Orden Anulada - Orden Realizada - Orden Acabada - Orden Incompleta - Q-order - Queja - Red Social</p> <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN -Se agregan políticas.</p> <p>V DESCRIPCIONES -Se eliminan puntos 5.1-5.8 -Punto 7 se elimina y pasa a Políticas.</p> <p>VI REFERENCIAS -Se elimina código Urbano. -Se agrega Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32. -Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículo 35 fracciones IV y VIII.</p>	Rev-02



gal *Y* *gal* *d*



PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AQ-AQ-01	Dirección General Adjunta Comercial	Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Atender las dudas, sugerencias y problemáticas de usuarios/as del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento que presta la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Call Center (Centro de Atención Telefónica): Para la recepción de llamadas telefónicas y redes sociales de la CEA (solo cuentas de servicio al cliente).

Folio: Número asignado a un caso en especial para dar atención.

Guion: Esquema escrito que contiene puntos o cuestiones a tratar para tener conocimiento claro de alguna problemática o duda del usuario/a.

Orden: Instrucción dada a un sistema informático, la cual tendrá un número de folio.

Orden en Curso: Se visualiza en el Sistema comercial correspondiente la mayor parte del tiempo, mientras que en Q-order se mostrará diferentes estados ya que, pasará de asignada que es en el momento en el que el área técnica asigna la orden a uno de sus brigadistas posterior aparecen como cargadas al momento de que el brigadista ya puede atenderlas una vez atendida, se realiza el resultado para enviarlas al sistema de Q-order, después el área técnica certificará para pasar como estatus acabada.

Orden Anulada: Se refiere a la cancelación de la orden por algún error en la información para no generar alguna salida en falso.

Orden Realizada: Se refiere a que aún no se certifica el cierre manualmente por el área responsable por lo cual ya puede haberse atendido y exista algún cierre aunque no se encuentre como acabada.

Orden Acabada: Se refiere a la orden que ya pasó por sus distintos tipos mencionados en éste apartado de definiciones.

Orden Incompleta: Se refiere a que no se llevaron a cabo algunos de los pasos para crear la orden correctamente, desde transferirla al área correspondiente, como generar la queja en caso de que la orden la llevase.

Q-order: Sistema especializado en el desarrollo de soluciones de automatización de órdenes de servicio técnico.

Queja: Reporte de una incidencia, la cual deberá de tener un número de folio.

Red Social: Estructura formada en internet (medios electrónicos), por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.
- Todas las áreas de la CEA.



gal *Y* *gal* *gal*



PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

PR-AQ-AQ-01

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

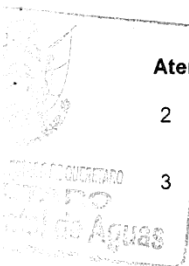
1. Solo se podrá anular una orden siempre y cuando no haya sido asignada a un brigadista o certificada por el área. Cuando se encuentre la orden en curso se podrá llevar a cabo la anulación de la misma.
2. Conforme al guion establecido Asesor/a telefónico/a indagará el tipo de requerimiento del usuario/a para levantar una orden o queja de servicio.
3. Una vez generado el reporte (orden/queja), será responsabilidad de cada área involucrada o asignada en el seguimiento y atención de los mismos.
4. Personal de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente llamará al área involucrada en caso de reporte no atendido para saber cuál es el motivo o razón por el cual no se atendió dicho reporte asignado.

V DESCRIPCIÓN

- 1 Usuario/a solicita una aclaración o levantar una queja u orden para lo cual lo realiza llamando al Centro de Atención telefónica (Call Center), a través de las cuentas de redes sociales de la CEA o acudir directamente a las oficinas de la CEA.

Atención Telefónica (Call Center) y de redes sociales.

- 2 Usuario/a llama al centro de Atención telefónica o contacta a través de las redes sociales para gestionar la atención a su duda o inconformidad.
- 3 Asesor/a telefónico/a indaga el tipo de requerimiento del usuario/a conforme al guion establecido para levantar una orden o queja 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).
 - 3.1 En caso de no tener información completa, informa a usuario/a los motivos por los cuales no puede levantar reporte y comunica a coordinador para dar seguimiento a reporte interno (pasa a fin).
 - 3.2 Si cuenta con información necesaria genera orden o queja de servicio, dentro del sistema Comercial Correspondiente el cual de manera automática la canaliza al área respectiva.
- 4 Generada la orden de inspección o servicio, proporciona a usuario/a el número de reporte y tiempo probable de respuesta y le proporciona la información solicitada, concluyendo interacción. (pasa a fin).
- 5 En caso de que usuario/a llame o contacte vía redes sociales de la CEA nuevamente para verificar su reporte, Asesor/a Telefónico/a solicita a usuario/a número de reporte (orden/queja/número de contrato de agua, domicilio) con el que ya cuenta para revisarlo en el sistema.
- 6 Asesor/a Telefónico/a verifica en sistema el estatus del reporte de usuario/a (En curso, Pendiente, Realizada, Anulada, Acabada).
 - 6.1 De estar el estatus acabada, proporciona a usuario/a la información que despliega el sistema y da al mismo la información. (pasa a fin).
 - 6.2 En caso de reporte no atendido, informa al usuario del retraso, y da a conocer a su coordinador/a la situación del reporte para que haga saber al área correspondiente la información y que sea atendido. Regresa al 3.2.







PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

PR-AQ-AQ-01

Oficinas de la CEA

- 7 Usuario/a se presenta en las oficinas de la CEA para resolver su duda o inconformidad.
- 8 Módulo de Información de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente, analiza la documentación o información necesaria para levantar una orden, queja o solicitar una aclaración.
 - 8.1 Si Usuario/a no presenta la documentación o información, se le notifica que deberá regresar con la información y/o documentación necesaria, (pasa a fin).
 - 8.2 De presentar la información, canaliza a usuario/a mediante ficha de turno a la ventanilla correspondiente.
- 9 Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente recibe la información y documentación de acuerdo a la orden, queja o aclaración solicitada, según sea el caso, atiende la aclaración solicitada en el momento o genera orden de servicio enviándola a las áreas correspondientes.

VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículo 35 fracciones IV y VIII.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de orden o queja de servicio	Personal de Servicio al Cliente/Personal de Centro de Atención Telefónica/ Personal de Mesa de Control.	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata
Eficiencia de las llamadas atendidas(mensual)	Personal de Centro de Atención Telefónica (proveedor externo)	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata
Presentación de resultados en general(mens)	Personal de Centro de Atención Telefónica (proveedor)	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata



Gal *Gal* *[Signature]*



PROCEDIMIENTO

Comunicación, Aclaraciones y Quejas

PR-AQ-AQ-01

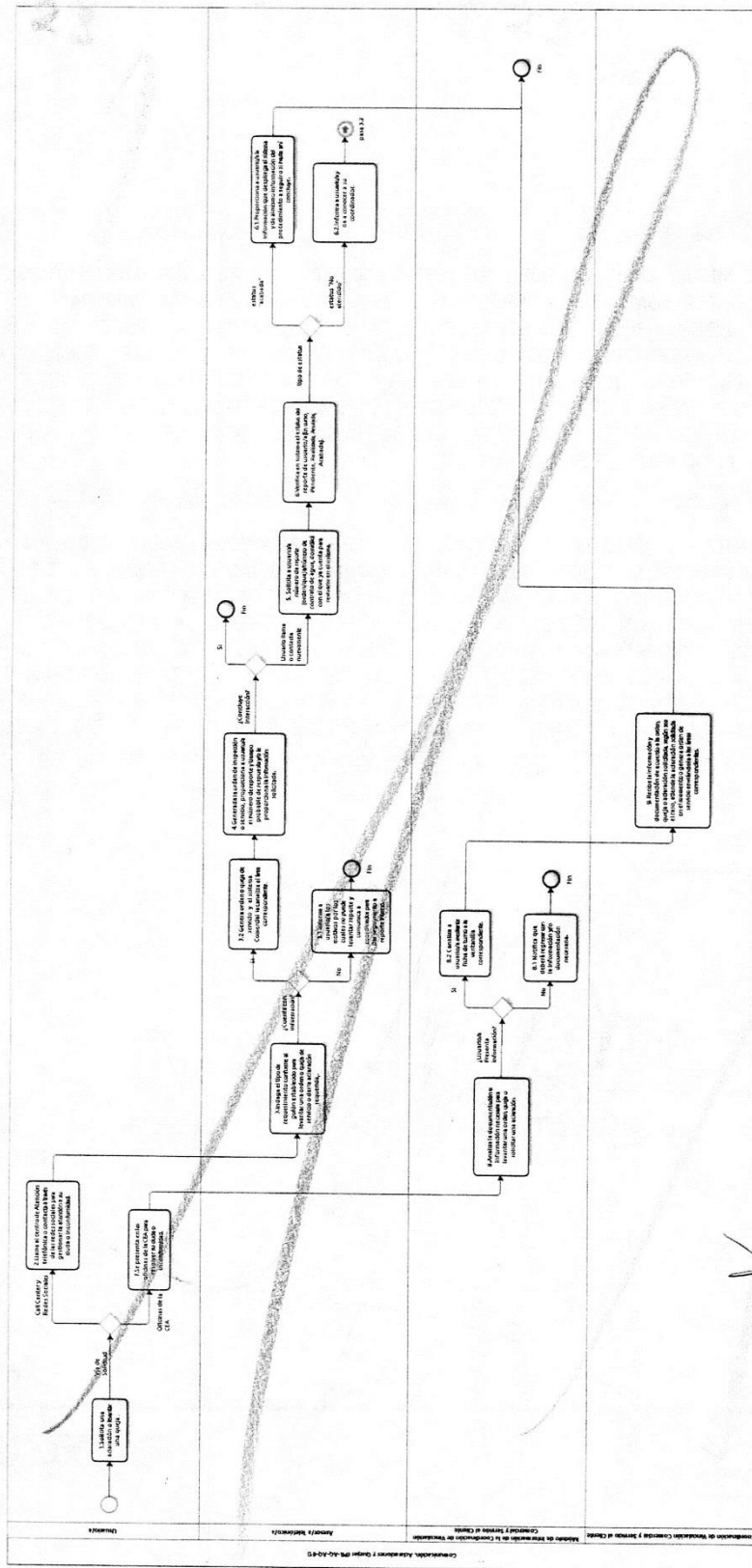
ual)	externo)					
Reporte de atención en redes sociales(mensual)	Personal de Centro de Atención Telefónica (proveedor externo)	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata
Reporte de llamadas realizadas (seguimiento y encuestas, mensual)	Personal de Centro de Atención Telefónica (proveedor externo)	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata
Bitácora de reportes emergentes(mensual)	Personal de Centro de Atención Telefónica (proveedor externo)	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata
Reporte de calibración de llamadas(mensual)	Personal de Centro de Atención Telefónica (proveedor externo)	Sistema	Electrónico	Electrónico	Indefinido	Inmediata

Rev.03

gal y gal



SECRETARÍA
DE AGUAS



10

Gal

Y
d Gal



DDI/CERTIF/296/2023

EL SUSCRITO LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES, DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, FRACCIÓN I, 14, 15 Y 27 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 1, 11, FRACCIÓN VII, 39, FRACCIÓN X, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" CON FECHA 31 DE ENERO DE 2018 Y REFORMADO LOS DÍAS 26 DE OCTUBRE DE 2018 Y 01 DE NOVIEMBRE DE 2019; QUE FACULTA AL SUSCRITO PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, POR LO TANTO:

CERTIFICA

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS CONCUERDAN DE FORMA FIEL Y EXACTA CON EL ANEXO RELATIVO AL "MANUAL DE PROCESO DE COMUNICACIÓN, ACLARACIONES Y QUEJAS", CONTENIDO EN EL PUNTO 7.12 DEL ACTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL PERIODO OCTUBRE 2022-OCTUBRE 2023, DE FECHA 07 DE FEBRERO DE 2023, APROBADO MEDIANTE ACUERDO (CDS02/OCT2022-OCT2023/A14); MISMAS QUE SE TUVIERON A LA VISTA, SE COTEJARON Y OBRAN EN LOS ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL JURÍDICA, CERTIFICACIÓN QUE CONSTA DE 10 (DIEZ) FOJAS ÚTILES, INCLUYENDO ÉSTA. SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR A LOS 26 (VEINTISÉIS) DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO 2023 (DOS MIL VEINTITRÉS), EN CORREGIDORA, QUERÉTARO.-CONSTE-



LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES
DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO
COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Lics. RJP/gm