

PROCESO

Gestión de servicios y tramites

PRODUCTO / SERVICIO

Contratación de servicios

Referencia: PRO-GST-01 Procedimiento de contratación de servicios, PRO-GST-07 Procedimiento de Medidores, PRO-GST-05

Procedimiento de notificación

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CARACTERISTICAS A CUMPLIR	ESPECIFICACION	FRECUENCIA / MUESTREO	VERIFICACION / EQUIPO DE MEDICION	REGISTRO
1	Emisión de contrato	Personal de contratos	Calidad de la emisión del contrato	Sin errores	100%	Revisión de contenido de contrato por DC	Emisión de Contratos
2	Instalación de toma	Construcción	Toma conectada	Instalada frente al acceso del predio, giro o establecimiento	100%	Auto verificación	Croquis de ubicación / instalación
3		Construcción		Instalada en no más de 30 días posteriores a fecha de pago	100%	Verificación de tiempos de instalación	Registro de tiempos de instalación
4		Área de Medidores	Medidor instalado	Medidor instalado y funcionado correctamente	100%	Verificación de funcionamiento del medidor por instalador o supervisor	Solicitud de instalación
5	Notificación de instalación de suministro	Instalador de medidor	Notificación de instalación de suministro de agua potable	Notificar al usuario sobre la instalación de suministro de agua potable	100%	Verificación de funcionamiento del medidor por instalador o supervisor	Solicitud de instalación

PRODUCTO / SERVICIO

Recaudación / Cobranza de servicios

Referencia: PRO-GST-02 Procedimiento de recaudación, PRO-GST-04 Procedimiento de Atención en cajas

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CARACTERISTICAS A CUMPLIR	ESPECIFICACION	FRECUENCIA / MUESTREO	VERIFICACION / EQUIPO DE MEDICION	REGISTRO
1	Emisión de facturas	Cajera	Factura emitida por pago	Emisión correcta Cantidades correctas	100%	Auto-verificación	Reporte de recaudación por caja
2	Elaboración y entrega de corte de caja	Cajera	Corte de caja correcto en información y montos	Información y montos correctos	Diario/ 100%	Revisión por Finanzas	Reporte de recaudación por caja

PRODUCTO / SERVICIO							
Atención de trámites							
Referencia: PRO-GST-03 Procedimiento de atención de trámites							
ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CARACTERISTICAS A CUMPLIR	ESPECIFICACION	FRECUENCIA / MUESTREO	VERIFICACION / EQUIPO DE MEDICION	REGISTRO
1	Atención del trámite	Personal de comercialización (atención de trámites)	Brindar información correcta para la realización de trámites	Atender eficazmente al 100% los trámites del día	Diario/ 100%	Auto-verificación (base de datos de trámites atendidos)	Registro de trámites Indicador de gestión
2	Aplicación del trámite	Personal de comercialización	Trámite realizado correctamente	Trámite sin errores	Cada trámite / 100%	Auto-verificación	Registro de trámites

En caso de incumplimiento a las características del servicio / producto, aplicar lineamientos del procedimiento “Control de Salidas No conformes”

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015	CODIGO	REVISION	FECHA
8.1, 8.6, 8.7, 9.1.1	PLC-GST-01	04	09 Abril 2018

CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
04	Se agrega “Referencia” en cada servicio Adecuación en “TABLA DE REVISIONES” para incluir requisitos aplicables de norma ISO 9001: 2015	09 Abril 2018

AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
ULISES TORRES HERNANDEZ	OMAR FUENTES ISLAS