

## Plan de Control

### PROCESO

Gestión de servicios y tramites

### PRODUCTO / SERVICIO

#### Contratación de servicios

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

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

<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>							
<b>Atención de trámites</b>							
<b>ETAPA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CARACTERISTICAS A CUMPLIR</b>	<b>ESPECIFICACION</b>	<b>FRECUENCIA / MUESTREO</b>	<b>VERIFICACION / EQUIPO DE MEDICION</b>	<b>REGISTRO</b>
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)	Bitácora de trámites Indicador de gestión
2	Aplicación del trámite	Personal de comercialización	Trámite realizado correctamente	Trámite si errores	Cada trámite / 100%	Auto-verificación	Bitácora de trámites

#### **TABLA DE REVISIONES**

<b>PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2008</b>	<b>CODIGO</b>	<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>
7.1, 8.2.4	PLC-GST-01	03	Enero 2016

#### **AUTORIZACION**

<b>ELABORO</b>	<b>AUTORIZO</b>
MARÍA GUADALUPE HERNÁNDEZ	LUZ YESENIA BUENDÍA