



Junta de Aguas y Drenaje
de la Ciudad de Matamoros

HOJA DE PROCESO DE MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Clave P-7.5.1-MAS-01	Revisión C	Fecha 25/08/06
Elaboró L.A.E. Eduardo Pérez Guerrero Asistente del MAS	Revisó Ing. Héctor Espinosa Valerio Jefe del MAS	Autorizó C.P. Marco Antonio Cuellar Garza Gerente Administrativo

ALCANCE : Módulo de Atención y Servicio

ENTRADAS

PROVEEDOR	SERVICIO	REQUISITOS DEL SERVICIO
Usuario	Atención a reporte	Número de cuenta, nombre del usuario y dirección correcta

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES/REFERENCIA	EQUIPO	REGISTROS
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">Recepción y documentación del Reporte</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Secretaria auxiliares Auxiliares del departamento Jefe de departamento	N/A	Conmutador Radio-frecuencia Sistema de Computo Base de Datos	Reporte de quejas
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">Impresión de Reporte de queja</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auxiliar del Área correspondiente	Reporte de Queja	Sistema de computo Base de datos	Reporte de quejas impresa
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">Selección y entrega de quejas al area correspondiente</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auxiliar del Área correspondiente TAP TAG TRD TDE	Reporte de Queja	N/A	Reporte diario de quejas abiertas
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> No ¿Se atendio? </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> Si </div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>				



Junta de Aguas y Drenaje
de la Ciudad de Matamoros

HOJA DE PROCESO DE MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Clave P-7.5.1-MAS-01	Revisión C	Fecha 25/08/06
Elaboró L.A.E. Eduardo Pérez Guerrero Asistente del MAS	Revisó Ing. Héctor Espinosa Valerio Jefe del MAS	Autorizó C.P. Marco Antonio Cuellar Garza Gerente Administrativo

<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">En caso de no coincidir los datos del usuario con los reportes se verifican los datos del usuario</div> <p>↓</p>	Notificadores	Reportes de queja	N/A	Reportes de quejas Recorrido diario
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Cierre de reporte</div> <p>↓</p>	Secretaria Auxiliar del Área correspondiente	Reporte de queja	Sistema de computo Base de datos	Reporte de quejas
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ¿Cargo al usuario? Si No </div> <p>↓</p>				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Se elabora relación de cargos para el área Técnica</div> <p>↓</p>	Secretaria del departamento.	Reportes de queja cerrados	Sistema de computo Base de datos	Reporte de quejas Relación de Quejas Enviadas al Área Técnica
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Selección de reportes</div> <p>↓</p>	Auxiliar del Departamento	N/A	N/A	Relación de reportes



Junta de Aguas y Drenaje
de la Ciudad de Matamoros

HOJA DE PROCESO DE MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO		
Clave P-7.5.1-MAS-01	Revisión C	Fecha 25/08/06
Elaboró L.A.E. Eduardo Pérez Guerrero Asistente del MAS	Revisó Ing. Héctor Espinosa Valerio Jefe del MAS	Autorizó C.P. Marco Antonio Cuellar Garza Gerente Administrativo

	Auxiliar del Departamento	N/A	N/A	Archivo
--	---------------------------	-----	-----	---------

SALIDAS

CLIENTE	PRODUCTO /SERVICIO	REQUISITOS DEL SERVICIO
Usuario	Atención al reporte	Solución de problema

ACTIVIDADES DE MEDICION DEL PROCESO.

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Quejas abiertas vs Quejas cerradas	Mensual/semanal	Módulo de Atención y Servicio

Nota:

Proporcionar copia de medición al Coordinador ISO