	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/OPDM/DG/UGSRP/01
	Atención de quejas, comentarios y/o solicitudes		Fecha 09/2018
			Versión: 02
			Página:
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Crear un vínculo permanente entre sociedad y gobierno, apegados a las atribuciones de la Unidad Administrativa para el eficaz cumplimiento de sus objetivos; atendiendo responsablemente las quejas, comentarios y/o solicitudes de los usuarios.

2) Alcance.

Recibir, tramitar y atender de manera pronta y exacta cada una de las quejas, comentarios y/o solicitudes que la ciudadanía en general presenten respecto de los servicios que presta el O.P.D.M., apoyándose de las áreas que lo integran, para lograr un vínculo con los diferentes grupos sociales del Municipio.

3) Políticas y Normas

Atención a quejas, comentarios y/o solicitudes relacionadas a la prestación de los servicios a cargo del Organismo, para ser turnadas a las áreas operativas competentes, realizando su seguimiento hasta su conclusión, en base al Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

4) Fundamento Legal.

- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.



5) Responsabilidades.

Dirección General
 Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas.
 Áreas Operativas del Organismo.
 Centro de Atención Integral al Ciudadano

DG
 UGSyRP
 AOPDM
 CAIC

6) Desarrollo de Actividades.




7) Diagrama de Flujo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/OPDM/DG/UGSRP/01
	Atención de quejas, comentarios y/o solicitudes		Fecha 09/2018
			Versión: 02
			Página:
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas		Fecha de Emisión 09/2018

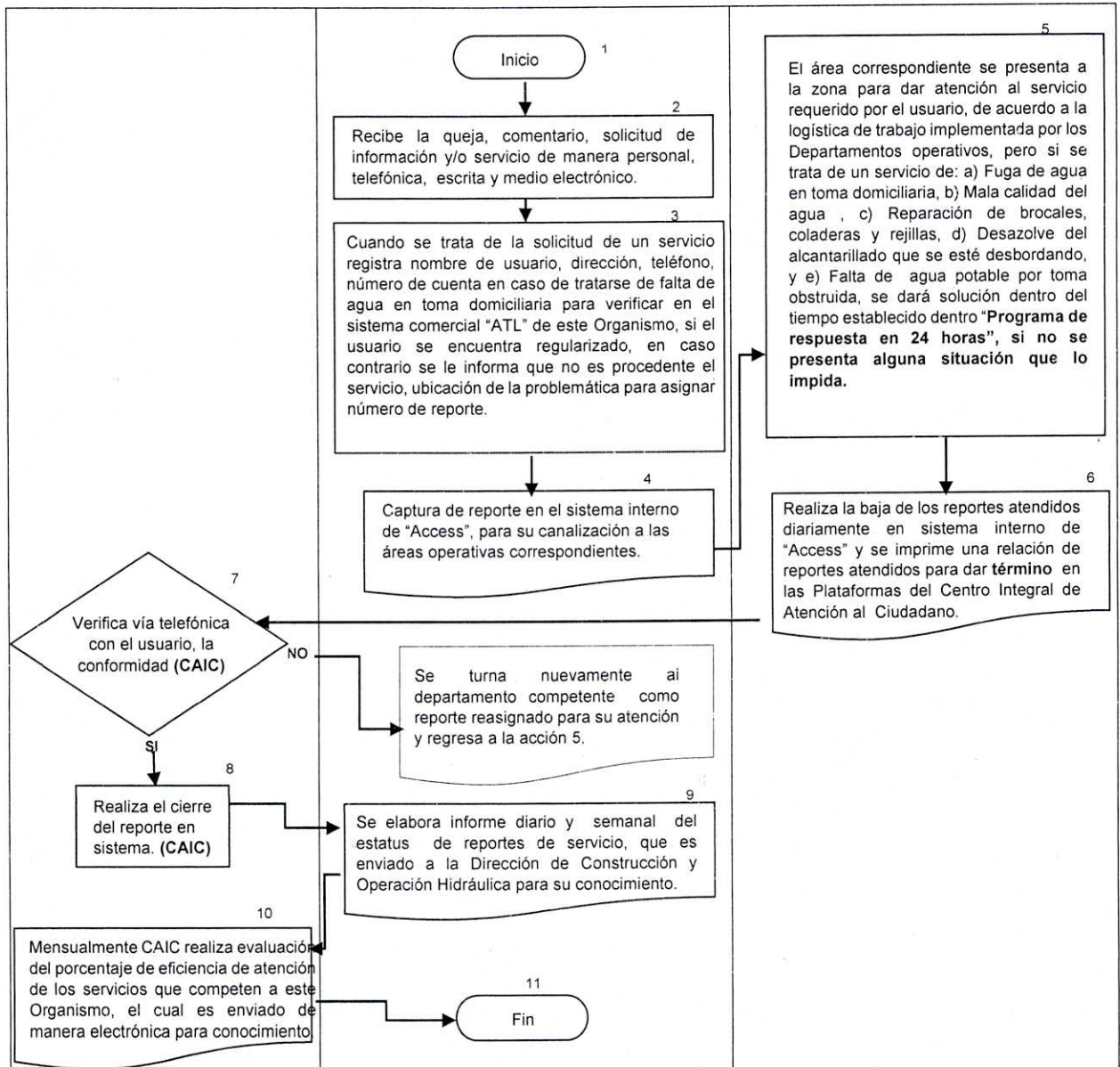
Índice



Página

1. Objetivo
2. Alcance
3. Políticas y Normas
4. Fundamento Legal
5. Responsabilidades
6. Descripción de actividades
7. Diagrama de Flujo
8. Anexos
9. Glosario
10. Control de revisiones y/o Modificaciones

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Ivonne Martínez Hernández Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas	 Armando Ugalde López Titular de Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas	 Rodolfo Martínez Muñoz Dirección General O.P.D.M.
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

9.	Se elabora informe diario y semanal del estatus de reportes de servicio que es enviado a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica para su conocimiento.	UGSyRP AOPDM		
10.	Mensualmente el Centro Integral de Atención al Ciudadano realiza evaluación del porcentaje de eficiencia de atención de los servicios que competen a este Organismo, el cual es enviado de manera electrónica para conocimiento.	DG UGSyRP		
11.	Fin.	UGSyRP		
 <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>Atención de quejas, comentarios y/o solicitudes</p> 		Código PE/OPDM/DG/UGSRP/01		
		Fecha 09/2018		
		Versión: 02		
		Página:		
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección General		Área Responsable: Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas		Fecha de Emisión 09/2019



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/OPDM/DG/UGSRP/01
	Atención de quejas, comentarios y/o solicitudes		Fecha 09/2018
			Versión: 02
			Página:
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Gestión Social y Relaciones Públicas	Fecha de Emisión 09/2018	

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	UGSyRP CAIC		
2.	Recibe la queja, comentario, solicitud de información y/o servicio de manera personal, telefónica, escrita y medio electrónico.	UGSyRP CAIC	Queja, comentario, solicitud de información y/o servicio.	
3.	Cuando se trata de la solicitud de un servicio, registra nombre de usuario, dirección, teléfono, número de cuenta en caso de tratarse de falta de agua en toma domiciliaria para verificar en el sistema comercial "ATL" de este Organismo, si el usuario se encuentra regularizado y en caso contrario se le informa que no es procedente el servicio, ubicación de la problemática para asignar número de reporte.	UGSyRP CAIC		
4.	Captura de reporte en el sistema interno de "Access" para su canalización a las áreas operativas correspondientes.	UGSyRP		
5.	El área correspondiente se presenta a la zona para dar atención al servicio requerido por el usuario, de acuerdo a la logística de trabajo implementada por los Departamentos operativos, pero si se trata de un servicio de: a) Fuga de agua en toma domiciliaria, b) Mala calidad del agua, c) Reparación de brocales, coladeras y rejillas, d) Desazolve del alcantarillado que se esté desbordando, y e) Falta de agua potable por toma obstruida, se dará solución dentro del tiempo establecido dentro "Programa de respuesta en 24 horas", si no se presenta alguna situación que lo impida.	AOPDM UGSyRP		
6.	Realiza la baja de los reportes atendidos diariamente en sistema interno de "Access" y se imprime una relación de reportes atendidos para dar término en las Plataformas del Centro Integral de Atención al Ciudadano.	AOPDM Y UGSyRP		
7.	Verifica vía telefónica con el usuario, la conformidad de la atención brindada; SI, pasa a la acción 8; NO, se turna nuevamente al departamento competente como reporte reasignado para su atención y regresa a la acción 5.	CAIC		
8.	Realiza el cierre del reporte en sistema.	CAIC		Conformidad del usuario.