

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANGOSTURA MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL USUARIO:

OBJETIVO:

Atender a los usuarios que acudan directamente a las Oficinas de la Junta a presentar quejas, denuncias, reportes de problemas, de una forma cordial y oportuna o en su caso turnar al departamento que corresponda la solución y darle el debido seguimiento.

POLÍTICAS:

- Solo se otorgaran descuentos a usuarios que tengan clave de pensionado, jubilado y a empleados.
- Las quejas o denuncias que presenten los usuarios deberán de darle solución en el menor tiempo posible.
- El usuario siempre será lo mas importante en el área por lo tanto deberá de darle una atención cordial y realizar los mayores esfuerzos para tratar de solucionar las quejas, denuncias y reportes de problemas en las redes, de tal forma que el usuario quede satisfecho.
- En los casos de que los usuarios soliciten verificación de las tomas por problemas en el consumo excesivo, no se le reducirá el importe a pagar en tanto no se realice una verificación y se compruebe que realmente el problemas es por parte de la Junta.

PUESTO QUE LO REMPLAZA:

- Gerencia Comercial

DEPENDE DIRECTAMENTE DE:

- Gerencia Comercial

PUESTOS QUE DEPENDEN DIRECTAMENTE DE ÉL:

- Área de Atención Personalizada
- Verificador

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

- Con el Gerente Comercial
- Con los Usuarios
- Con el Departamento de Cobranza, Padrón de Usuarios, Departamento de Caja General y Auditoría Interna.
- Con el Departamento de Padrón de Usuarios y Usuarios Especiales

FUNCIONES:

- Observar las políticas generales de la Junta y específicamente las de su área, y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
- Atender de forma cordial a los usuarios que acudan a solicitar información y en su caso a exponer problemas.
- Recibir quejas de los usuarios respecto a problemas de servicio como es medidores en mal estado; para lo cual le solicitará al usuario que le informe a nombre de quién se encuentra la toma y en el mismo momento accesará al sistema para emitir automáticamente una orden de verificación, misma que la realizará a través del verificador a su cargo.
- Una vez que el verificador acude al domicilio del usuario y revisa la situación del medidor, deberá de regresarle la orden debidamente solventada para que cuando regrese el usuario, darle respuesta; de la verificación podrán surgir tres respuestas, que el medidor efectivamente esté en mal estado y que marque metros cúbicos de mas, que se localicen fugas externas, que el medidor se encuentre normal y que no se localicen fugas.

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANGOSTURA MANUAL DE ORGANIZACIÓN

-
- Los resultados de la verificación deberán de capturarlos en el sistema de cómputo para que quede en el historial del usuario.
 - Una vez que el usuario regrese por el resultado de la verificación que se señala anteriormente, en el caso de que el resultado sea que el medidor marque de mas por estar en mal estado, procederá a realizar el descuento y autorizarlo de acuerdo a los metros cúbicos que marcó de más.
 - En los casos de que el medidor no tenga problemas, le asesora al usuario para que verifique si tiene problemas de fugas en el interior, o en su caso, para que racione el agua y supervise su medidor para no pasarse del mínimo.
 - En los casos de que los medidores se encuentren en mal estado, deberá de turnar una orden al departamento de control de usuarios para que se proceda a cambiar el medidor.
 - Atender usuarios que acudan a solicitar reconexión del servicio cuando hubiese realizado el pago de sus adeudos y se lo hubiesen limitado por falta de pago.
 - Verificar en el sistema de cómputo si efectivamente el usuario se encuentra al corriente y en su caso formular la orden de reconexión de servicio, en la cual anotará el nombre del usuario, domicilio, localidad, número de control de la toma y en observaciones la instrucción que en este caso sería reinstalación de servicio.
 - Darle seguimiento a las órdenes para que se cumplan en el menor tiempo posible, solicitando un tanto de la orden ya solventada registrando en el sistema tal situación.
 - Recibir a usuarios que acudan personalmente a la Junta a reportar fugas de agua o drenaje y turnarlas al departamento de padrón de usuarios para que este a su vez a través de área de seguimiento de servicios formule los reportes correspondientes.
 - Recibir del área de seguimiento de servicios, los resultados de los reportes que presenten los usuarios tanto personalmente como vía telefónica, para registrarlos en el historial del usuario.
 - Apoyar al departamento de cobranza en la emisión de los reportes de usuarios morosos y entregárselo al encargado de cada cuadrilla.
 - Recibir del departamento de cobranza los resultados de las tomas se les limito el servicio y a su vez marcarlo en el sistema.
 - Entregar al Departamento de Informática y Acceso a la Información, dentro los primeros 20 días de cada mes la información que le corresponda a su departamento para actualizar la página Web de la Junta.
 - Proporcionar la información que le sea requerida con motivo de la Ley de Acceso a la Información Pública, dentro de los plazos y condiciones establecidas por la propia Ley y su Reglamento.