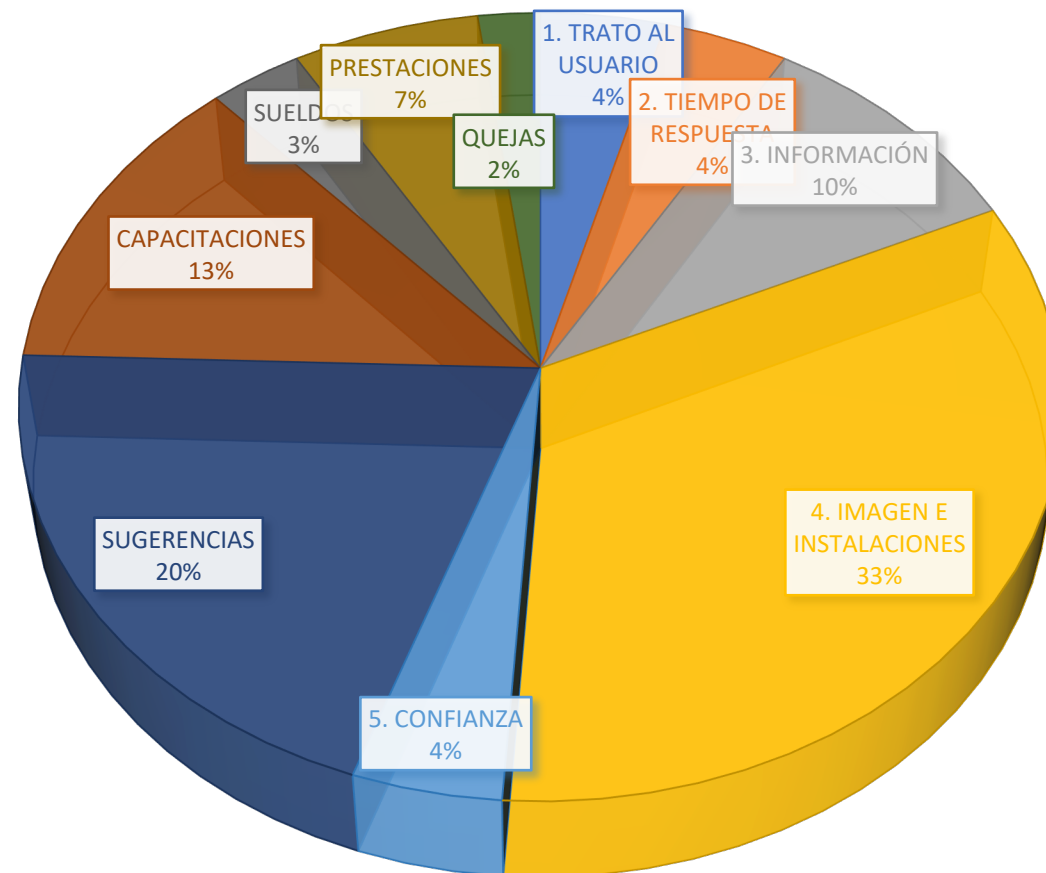
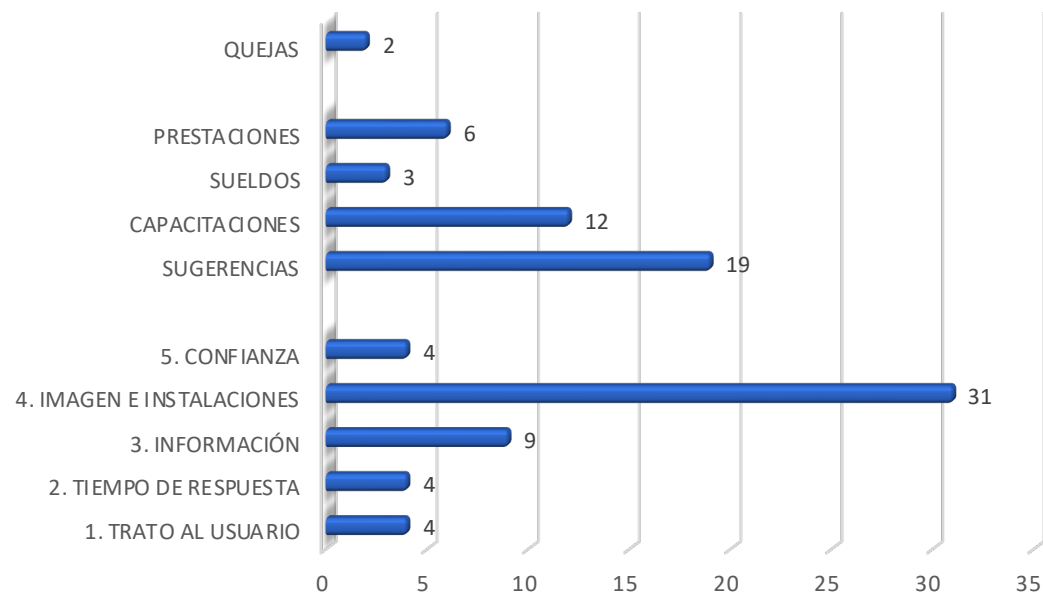


SUGERENCIAS, PROPUESTAS Y RETROALIMENTACIÓN PARA  
MEJORAR LOS PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES A LOS  
USUARIOS

SEPTIEMBRE 2022

## SUGERENCIAS, PROPUESTAS Y RETROALIMENTACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES A LOS USUARIOS



### 1. TRATO AL USUARIO

Aumentar la calidad de los trámites y servicios agilizando los trámites y los tiempos de respuesta respecto a fallas y rx.

Orientación de procesos y requisitos al usuario respecto a lo que ocupen

Yo propongo más atención en las ampliaciones de red pendientes y cubrir de micromedición a todas las comunidades al 100%

Mover a las áreas en las que se requiere buen trato por personas amables

### 2. TIEMPO DE RESPUESTA

Realizar una app donde el usuario pueda mandar digitalmente los requisitos que se ocupan para el tramite que desea realizar, donde esa misma appa pueda realizar el reporte de falla que quiere reportar el usuario, realizando un desplazamiento mínimo para el usuario

Diseñar formatos digitales para que el usuario y/o cliente pueda realizar la solicitud de sus trámites en línea y ya una vez autorizados otorgar cita para la firma de documentos

Que sean menos requisitos al contratar algún servicio

El horario de oficina sea de 8:00 a 4:00 para atender al usuario

### 3. INFORMACIÓN

Dar a conocer a los usuarios el costo o cobro del monto de recibo de agua, ya que siempre hay preguntas e inconformidades con el cobro, informar el proceso para su cuota presentada en el recibo, ya sea dentro del recibo o en campañas

Televisión en los módulos para los videos informativos sobre los precios de los metros cúbicos consumidos

Implementar un sistema ERP para contener en un solo programa toda la información relacionada a activos fríos

Mayor difusión del centro de atención para trámites de contratación y ajustes de la Col. Del Carmen

Periódico mural con efemérides del mes

Capacitación para nuevos elementos en módulos para así darles una explicación concreta a los usuarios, porque a veces los usuarios me preguntan algunas cosas y pues hay cosas que no se como responderles, también los días de corte aun me hago bolas con eso

Contratación de un profesionista a fin para desarrollar el catastro de infraestructura del SAPAP, ya que actualmente se carece de un catastro que nos brinde a todos información confiable de la infraestructura existente

Falta de seguimiento a los procesos

Mejoras en los procesos y formas de trabajo

4. IMAGEN E INSTALACIONES

Mejoramiento del módulo del mercado

Acondicionar mejor el modulo del mercado tiene un espacio muy reducido hasta para entrar esta incomodo y hace falta el baño

Suministrar toallas de papel para manos ya que el contenedor comúnmente esta vacío

Poner más toallas de papel en los baños tanto en el del publico, como el de empleados

Implementación de válvulas eléctricas, para hacer el sistema de distribución autónomo, utilizándolas en puntos para llenado de tanques (dos tanques con un pozo) y en distribución (abrir o cerrar válvula) quitando el recurso humano (poceros)

Apoyo con personal para la limpieza en módulos

Dar espacios adecuados para los trabajadores y usuarios, porque estamos limitados y ya no se cumple con el confort adecuado

Poner extinguidores y señalización ética en la PTAR

Señalamientos de medidas de seguridad en la planta

En la PTAR señalética extintores, para mantenimiento alguna herramienta escobas, en el área del terreno falta un apanado uniforme y en la entrada un camino de cascajo o tepetate en otras áreas, para evitar charcos atas cosos estas propuestas son para mejorar esta área de trabajo y poder diseñar proyectos nuevos a futuro para un buen desarrollo.

Que el área externa de la planta de tratamiento se utilice como centro recreativo para los trabajadores del SAPAP, sea utilizado para eventos en un lugar abierto

Colocar un techo o pérgola sobre las puertas para evitar el paso del agua pues con las lluvias se mete mucho

Poner techumbre en las entradas de la puerta del frente y de atrás para evitar que se meta tanto el agua y así mantener limpio

Que regresen las franjas reflejantes a los uniformes del personal de operativo, pues se tiene falta de visibilidad de conductores y peatones en las calles

Reparar o cambiar el asiento del W.C. de usuarios

Revisar y checar las cosas que ya tienen bastante tiempo en el almacén, ya que hay material que tiene mucho tiempo

Mejorar las áreas de trabajo, donde se permita desarrollar de manera adecuada el trabajo

Acondicionamiento de espacio de oficinas de operación y mantenimiento para que se pueda habilitar el área de catastro hidráulico y sanitario

Ampliar oficinas

Nuevas oficinas o ampliación de ellas ya que en algunas ocasiones no se puede transitar por la oficina ya que nos encontramos saturados de espacio

Ampliar oficinas para la asignación de una oficina para el departamento de padrón de usuarios y atención a usuarios y ampliar lugar donde se guardan las motocicletas del departamento de lecturas

Que recursos humanos sea independiente, creo que es una parte fundamental del organismo operador, para el buen funcionamiento y bienestar de los trabajadores, la cual sea administrada por la dirección.

Durante mucho tiempo no se ha dado seguimiento a los espacios en las oficinas

Desarrollar de forma planificada a corto y mediano plazo el acondicionamiento de las oficinas

Proyectar las oficinas en la zona de crecimiento de áreas de almacén viejito

Ampliar espacios de departamento para gestión comercial, cartera vencida y el departamento de padrón de usuarios

Espacio optimo para la jefatura de atención y padrón de usuarios, para el buen desarrollo y puesta en practica de las capacidades del personal, de manera que esto se vea reflejado en la calidad del servicio prestado a los usuarios

Cajones de estacionamiento para los usuarios

Disminuir altura de las sala de usos múltiples (tapar lozalero) aprovechar espacio en planta alta

Hacer el almacén chico para los fines de semana donde tengan materiales especiales como tubos, extremidades o coplees de todos los tamaños y en la parte de atrás arreglar donde están las escaleras y pasto

Retirar el equipo innecesario en el baño de hombres ubicado en el antiguo almacén y colocar pastillas aromatizantes

5. CONFIANZA

Dar confianza al usuario y brindar servicio a la brevedad

Seguir dando lo mejor de mi en mi trabajo y trabajar en unión

Ser mucho mejor para con los usuarios

Una vez realizados los trabajos de interconexión de redes de agua potable y/o tomas domiciliarias, corroborar que estén en función sin fugas a criterio.

Quejas

Falta de aportación de ideas por las gerencias y jefaturas

Falta de seguimiento a los procesos

Sugerencias

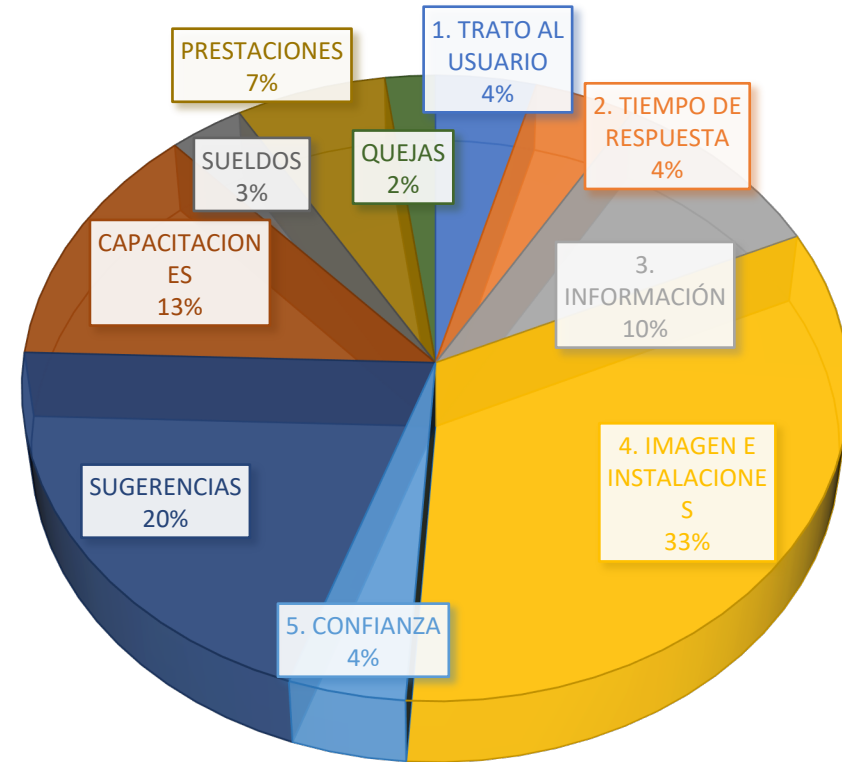
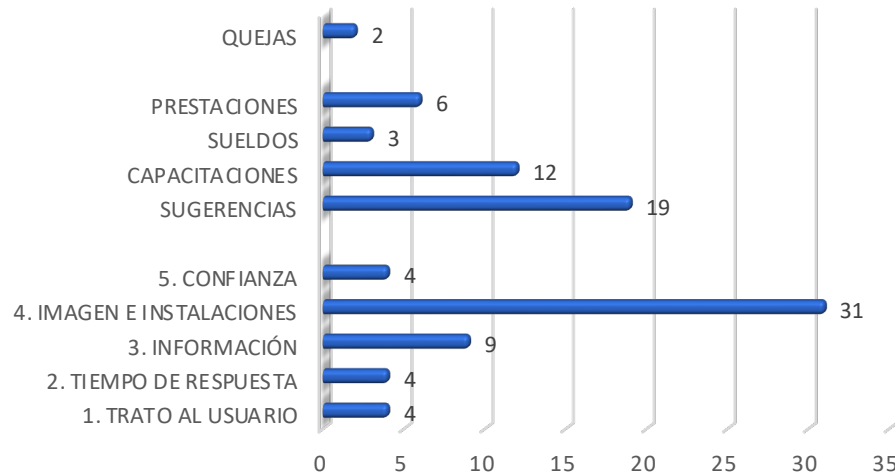
- Generar actividades que propicien la interacción entre todas las áreas del SAPAP y su personal
- Mejorar el dialogo con nosotros mismos, operativo
- Tener una persona ya sea de operativo, lecturas o padrón dentro del consejo ya que somos los que recibimos las quejas y sugerencias de viva voz de los usuarios
- Mejoras en los procesos y formas de trabajo
- Cambiar el menú al final de las reuniones, a veces los tacos están fríos y saben más a grasa que a carne. Que haya un poco más de variedad, incluso pueden ser tortas o algo similar.
- Adquirir un nuevo horno microondas, ya que se encuentra en mal estado poniendo en riesgo la salud del personal por el desprendimiento de la pintura del mismo.
- Poner una parrilla de gas en el área de comedor, el horno de microondas no calienta del todo bien los alimentos ni las tortillas
- Actualización al sistema comercial con respecto a los CFDI'S para poder generar el reporte detallado del contenido de cada CFDI generado
- Depuración de cartera vencida
- Ejercer de manera rigurosa el ejercicio del presupuesto en base a la real necesidad del área para satisfacer las necesidades que demanda el Municipio en tema de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento
- Procurar el respeto a la conformación del organigrama para preservar la comunicación lineal del mismo

Que respeten las herramientas los compañeros y que los vehículos anden bien
Si nos pueden quitar los petos (o protector) de lecturistas para reparto, lecturas, cortes y nomas dejarlos para comunidades, para facilitar más el trabajo en cuestión de que para todo estorban y sudamos de más, por su atención gracias! Ojala si lo tomen en cuenta
Sobre el uso del peto de seguridad es muy complicado trabajar con el puesto, ya que hacemos trabajo un poco pesado y con el peto se complica aun más la sugerencia es dejarlo solo para las comunidades que es cuando peligramos más por la carretera
Tener mejores motos (doble propósito) ya que as que tenemos actualmente no están echas para el tipo de terreno en el que andamos (como las que usa SAPAF)
Adquisición de nuevos equipos motorizados ya que algunas de nuestras unidades no tienen un buen funcionamiento
Material para el área de costado de la planta (Cascajo)
Herramienta requerida a tiempo cuando haga falta (Limpieza y trabajo)
Herramienta , se ocupa una maquina

Capacitaciones
Capacitación contante al personal para que el personal este más capacitado y tenga más conocimiento sobre lo que es el sistema de agua en general y brinde un mejor servicio, ya que el personal no se capacita lo suficiente y el trabajo se realiza muy monótono
Cursos y capacitaciones de comunicación y trabajo de equipo
Capacitaciones periódicas sobre conocimientos técnicos
retroalimentación constante con capacitaciones al personal
Confiar y apoyar al crecimiento en otros ámbitos, a los trabajadores
Realizar capacitaciones que ayuden a dar respuestas y soluciones más rápidas cuando lo soliciten o tengan problemas con los equipos de computo o alguna plataforma, casi no se realizan capacitaciones para el área de sistemas y hay cosas que no se saben hacer o dar respuesta para dar la solución a los que piden apoyo cuando surge alguna duda o problema con algún compañero o algún departamento
Capacitación personal
Capacitación sobre manejo de instalaciones y motores de planta
Capacitaciones periódicas sobre conocimientos técnicos
Evaluaciones a los trabajadores en sus conocimientos técnicos y prácticos
Implementar programa de cursos o capacitaciones para la mejora continua, y así dar un mejor servicio y atención al usuario/cliente
Volver a dar los cursos de capacitación, tanto el de inducción como el de trato al usuario y repasar constantemente la filosofía del SAPAP

Sueldos
Oportunidades de crecimiento
Mejorar los sueldos conforme al peligro que se expone en el trabajo y las responsabilidades que se otorgan
Prestaciones
Aprovechar espacios para generar áreas recreativas para uso del personal y visitas
Que el trabajador cuente con un área recreativa para su familia donde exista la convivencia y la cultura ambiental
Otorgar el día de cumpleaños aunque caiga en fin de semana
Poder platicar sin represalias, es decir que sepan escucharnos
Dar atención y seguimiento a sugerencias
Que nos den mejores botas y un poco más de aumento

## SUGERENCIAS, PROPUESTAS Y RETROALIMENTACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS, SERVICIOS Y TRÁMITES A LOS USUARIOS



## SUGERENCIAS GENERALES

### CAPACITACION AL PERSONAL

### MEJORAR COMUNICACIÓN Y DIALOGO EN EL PERSONAL

### MEJORAS EN PROCESOS, EVALUACIONES Y FORMAS DE TRABAJO

### HERRAMIENTAS

- Mejores equipos y herramientas
- Herramientas requeridas a tiempo

### MEJORES PRESTACIONES Y SUELDOS

- Otorgar el día de cumpleaños aunque caiga en fin de semana
- Tener áreas recreativas para convivencia con compañeros y familia.

## 4. Imagen e instalaciones

### Optimizar áreas de trabajo

- Ampliar áreas en oficina general
- Mejorar módulo del mercado

### Colocar señalética en PTAR

### Limpieza y orden en oficinas

- mejoramientos de baños y colocar toallas de papel

## 3. Información

### Difusión sobre el cobro del recibo

- calculo de metros cúbicos

### Difusión del modulo del Carmen

### Actualización del catastro