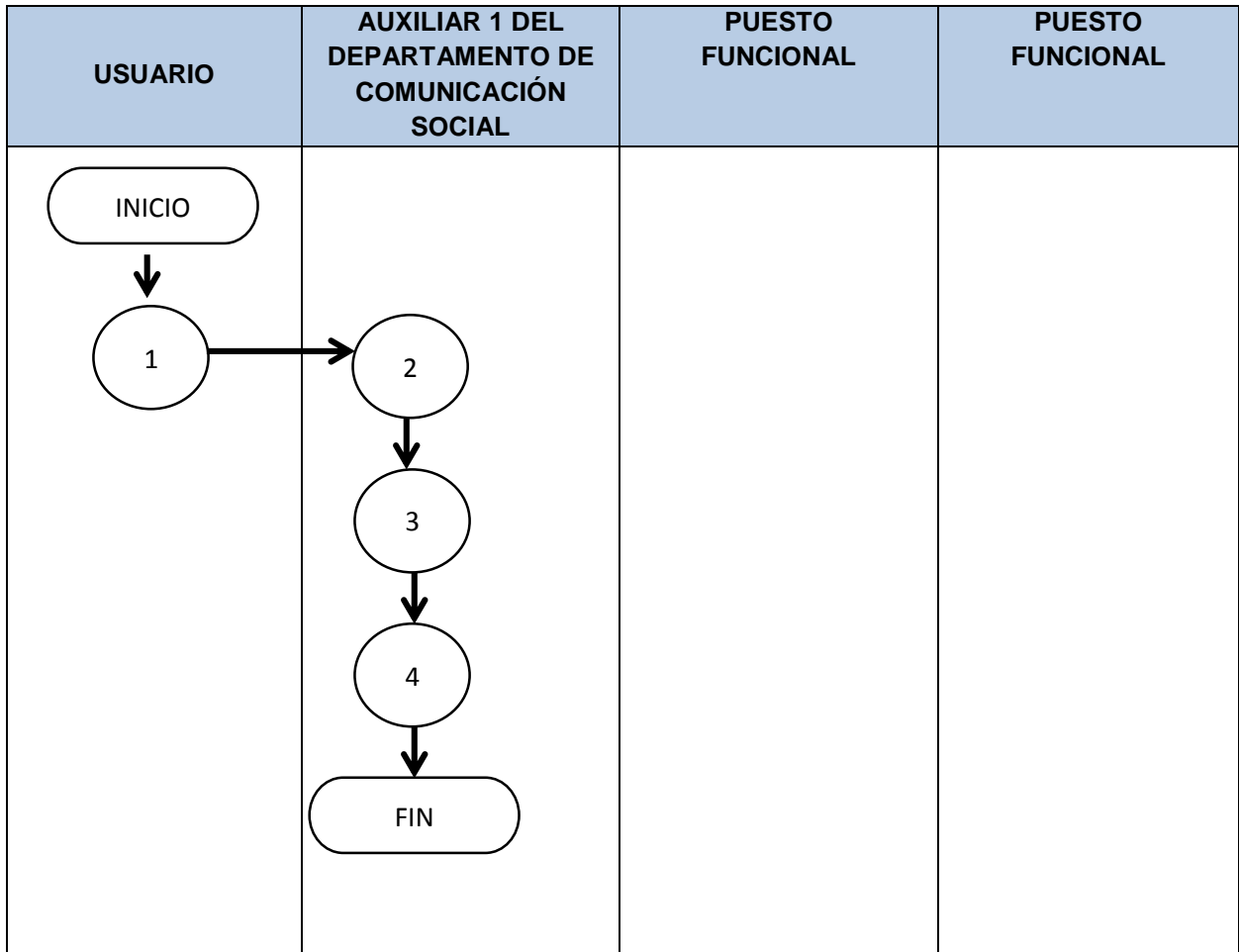


### 13.2.5 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

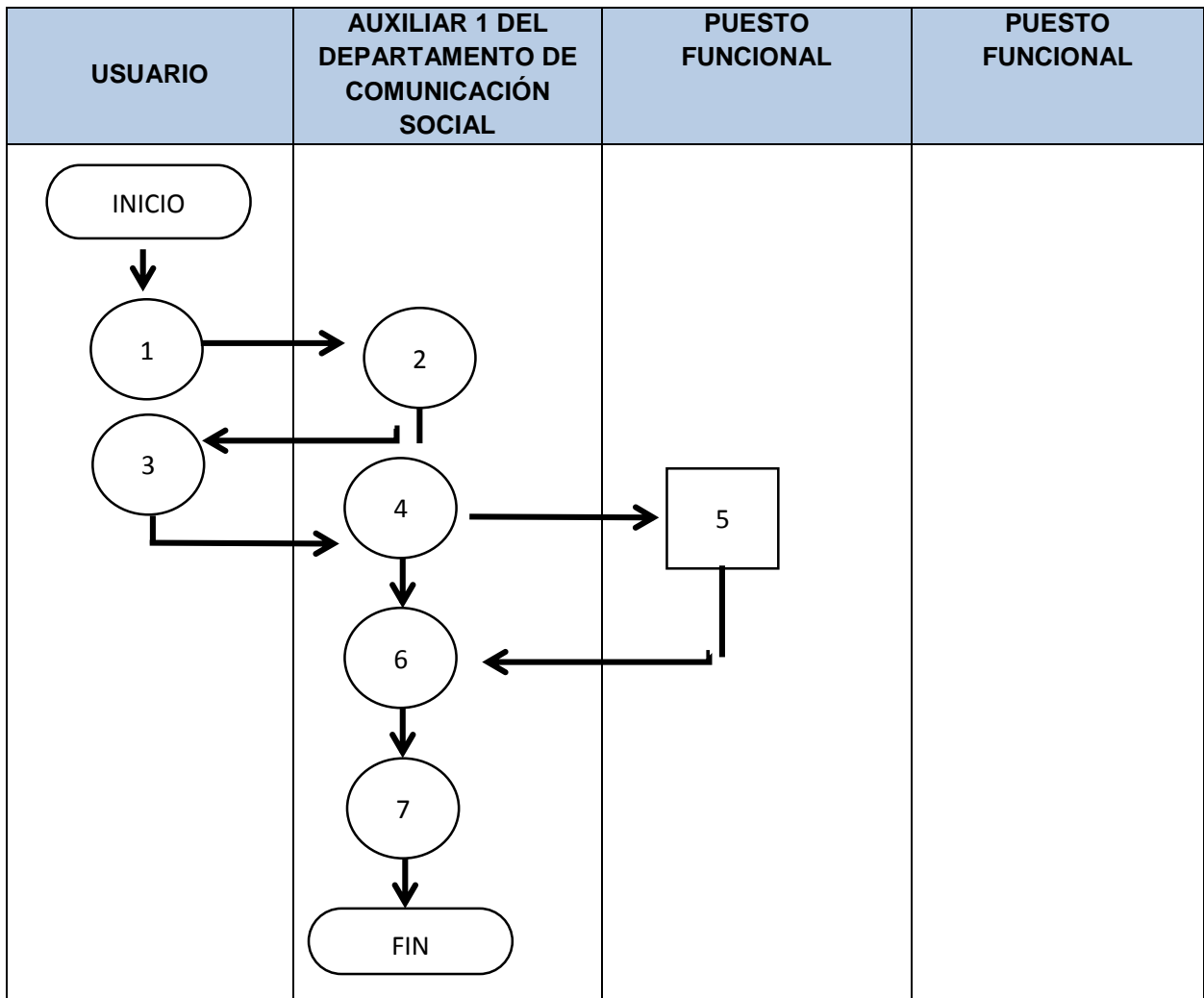
<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-01</b>
<b>ESTADO DE CUENTA</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Brindar al usuario su estado de cuenta, cuando no saben su número de conexión al momento de cancelar su servicio, cuando quieren saber cuál es el consumo de un mes, o bien, ver un desglose de la deuda pendiente especificada por mes.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Apoyar al usuario brindando su número de conexión o a resolver dudas sobre sus pagos.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento Interno de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Karla Mishel Paz Pinelo		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Usuario	El usuario se acerca a la ventanilla de Información para solicitar su estado de Cuenta.
2	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al icono de la casita de EMAPET, con nombre emapet1.</li> <li>• Ingreso mi usuario y contraseña.</li> <li>• Se da click en la pestaña de Responsabilidades y se selecciona la Opción de Información.</li> <li>• Click en la opción Estado de Cuenta.</li> <li>• Posteriormente se le pregunta al usuario su número de conexión o a nombre de quien se encuentra el servicio de agua potable y el barrio.</li> </ul> <p>Si el usuario no sabe su número de conexión presionamos F9 y se ingresa los nombres o apellidos de quien está el servicio y el sector que se encuentra ubicada la vivienda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionamos el servicio y le damos aceptar.</li> <li>• Damos Click en Estado de Cuenta.</li> <li>• Damos click en Imprimir.</li> </ul>
3	Auxiliar 1	Se le entrega al usuario su estado de cuenta.
4	Auxiliar 1	El auxiliar anota en el libro de Atención a Usuarios la fecha, la conexión y la hora.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## DIAGRAMA DE FLUJO



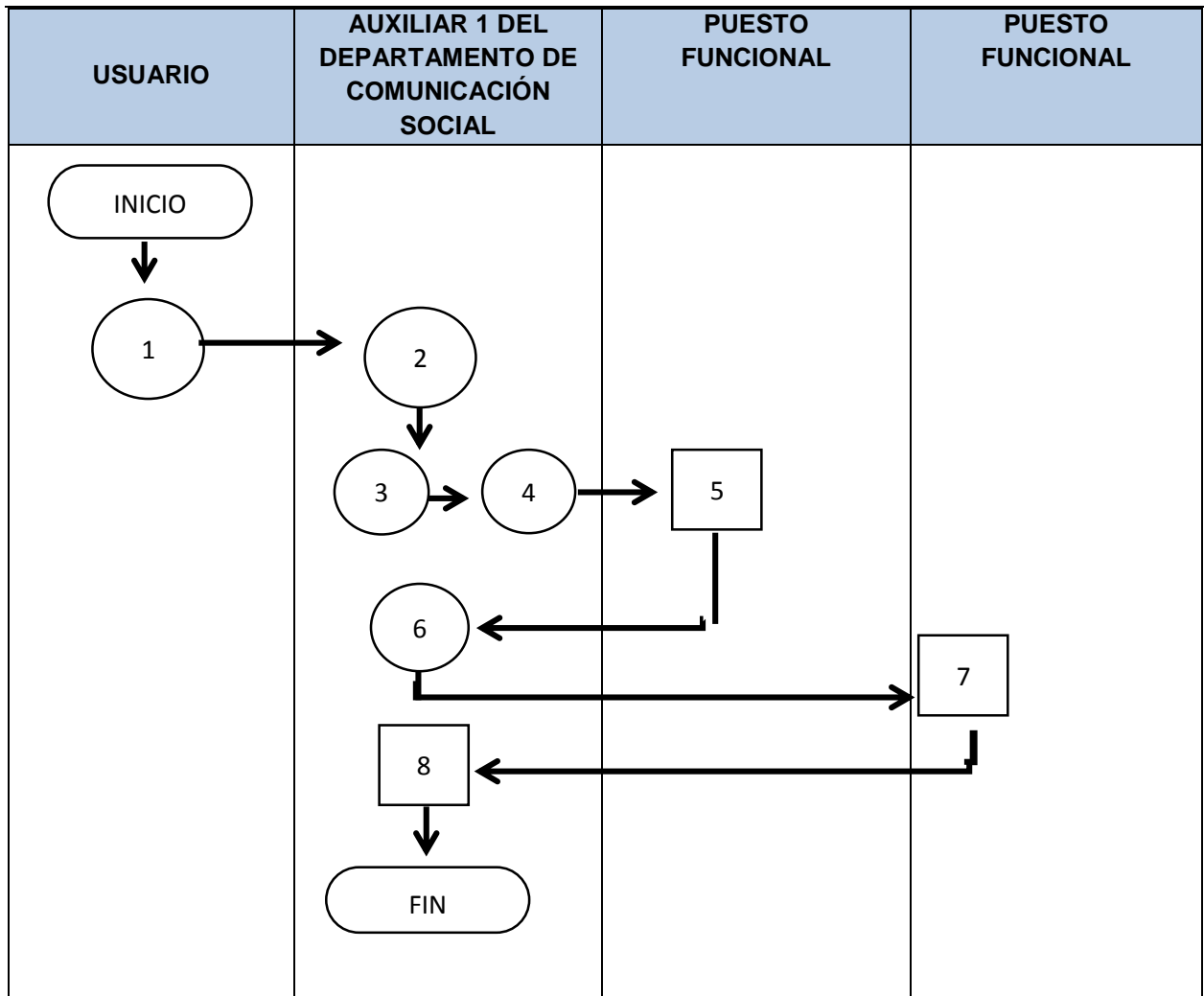
<b>EMAPET, FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-02</b>
<b>CONTROL DE VISITAS A LA EMPRESA</b>		
<b>DEFINICION GENERAL:</b>		
Atender al usuario y proveedores que se presentan a ventanilla de la Unidad de Información para trasladarlo al Departamento o Unidad que corresponde.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Apoyar al usuario o proveedores que se hacen presente a la empresa para transferirlos al Departamento o Unidad que desea, para que le brinden la información que necesita.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Karla Mishel Paz Pinelo		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO</b>	<b>PUESTO FUNCIONA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Usuario	El usuario o proveedor se acerca a la ventanilla de Información, indicando que quiere pasar a un Departamento o Unidad.
2	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	El auxiliar pregunta al usuario o proveedor sobre qué asunto va a tratar al Departamento o Unidad que quiere pasar.
3	Usuario	El usuario tiene que indicar su nombre y el asunto a tratar.
4	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	El auxiliar llama al Departamento o a la Unidad para informar que tal persona se encuentra en ventanilla y necesita pasar al Departamento o Unidad para tratar tal asunto.
5	Departamento o Unidad	La persona que responde la llamada nos autoriza si la persona pasa al Departamento o Unidad.
6	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	Si el colaborador nos indica que pase la persona...se le informa al usuario o proveedor que pase y si no conoce la oficina se le dan las indicaciones de la ubicación.
7	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	El auxiliar anota en el formato de control de visitas a EMAPET, el ingreso de la persona.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO



EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN		Versión 01-2023 DCS-03
<b>REPORTE DE AVISOS NO ENTREGADOS</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Atender al usuario y tomarle los datos cuando indican que los avisos de cobro no llegan a sus viviendas. Los datos que se le toman son su número de conexión, número de teléfono, nombre de la persona que hace el reporte y hace cuanto tiempo que no le llevan aviso.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Presentar un reporte a la Unidad de Medición y Consumo, de las quejas que presentan los usuarios en ventanilla de la Unidad de Información porque no les llega su aviso de cobro cada mes.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Karla Mishel Paz Pinelo		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
PASO	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Usuario	El usuario se acerca a la ventanilla de Información, indicando que no le llevan su aviso de cobro.
2	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	El auxiliar pregunta al usuario las siguientes interrogantes y lo anota en el libro de Atención a Usuarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Conexión</li> <li>Número de Teléfono</li> <li>Nombre de la persona que hace el reporte.</li> <li>Hace cuánto tiempo no llevan el aviso de cobro.</li> </ul>
3	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	Posteriormente el auxiliar realiza una tabla en archivo de Excel, llenando las preguntas que se desglosan en el paso 2.
4	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	Después que se tiene la tabla con los reportes de los avisos no entregados, se pasa al Jefe del Departamento de Comunicación Social para su revisión y firma.
5	Jefe del Departamento de Comunicación Social.	Revisa y firma el reporte.
6	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	El auxiliar lleva el reporte ya firmado a la Unidad de Medición y Consumo.
7	Unidad de Medición y Consumo	La Unidad de Medición y Consumo sella y firma de recibido el reporte que el Departamento de Comunicación les lleva indicando, fecha hora y firma de quién recibió dicho informe.
8	Auxiliar 1 del Departamento de Comunicación Social	El auxiliar archiva el reporte en el leitz de oficios enviados 2022.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

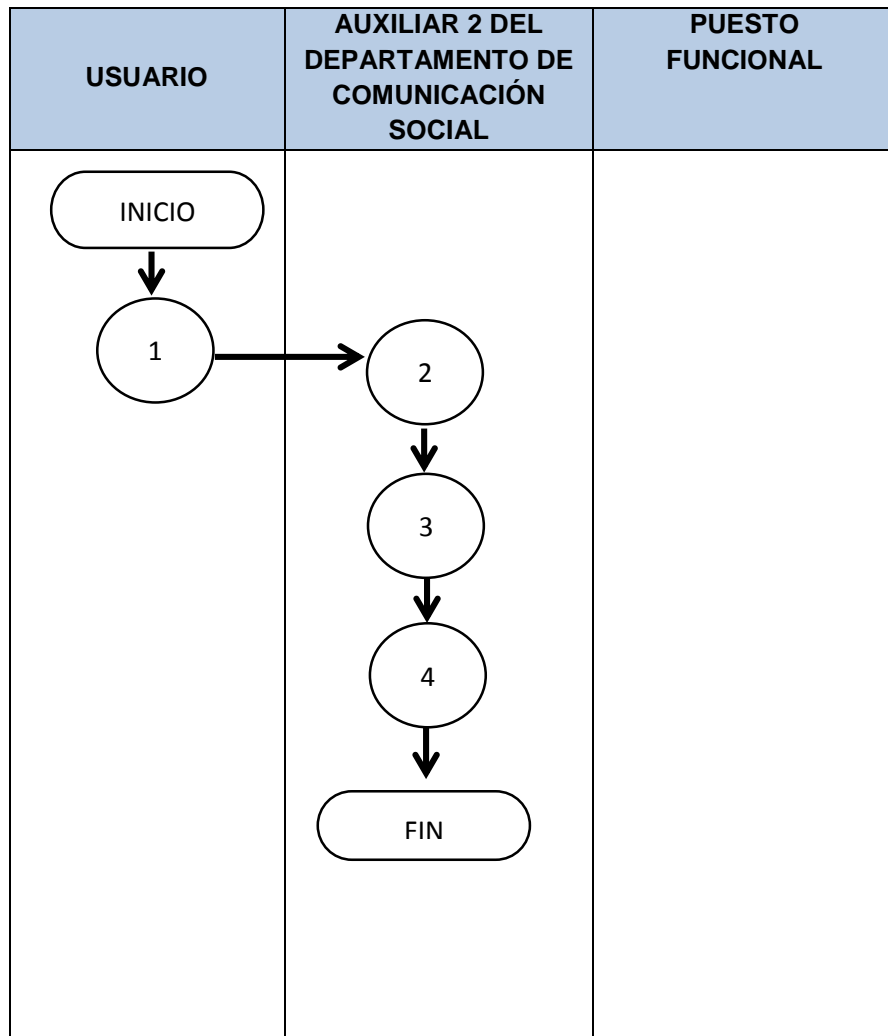
# DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET, FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-04</b>
<b>CONSULTA DE SALDO</b>		
<b>DEFINICION GENERAL:</b>		
Brindar al usuario su saldo cuando se aboca por llamada, dar la deuda total pendiente o especificada por mes.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Apoyar al usuario a resolver dudas sobre sus pagos.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Licda. Doris Eunice Cano Castellanos		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>El usuario llama al número de planta 7926081- 79261009 solicita su deuda total de su servicio.</li> </ul>
2	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ingresa al icono de la casita de EMAPET.</li> <li>Ingreso mi usuario y contraseña.</li> <li>Se da click en la pestaña de Control de cobro de Caja</li> <li>Ingresar de nuevo contraseña.</li> <li>Posteriormente el usuario brinda su número de conexión o a nombre de quien se encuentra el servicio de agua potable y el barrio.</li> <li>Si el usuario no sabe su número de conexión presionamos F9 y se ingresa los nombres o apellidos de quien está el servicio el sector que se encuentra ubicada la vivienda.</li> <li>Seleccionamos el servicio y le</li> </ul>
3	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le indica al usuario su total de la deuda.</li> </ul>
4	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>El auxiliar anota en el libro de Control de Llamada Entrantes; la fecha, consulta de saldo, departamento donde fue atendido.</li> </ul>
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO

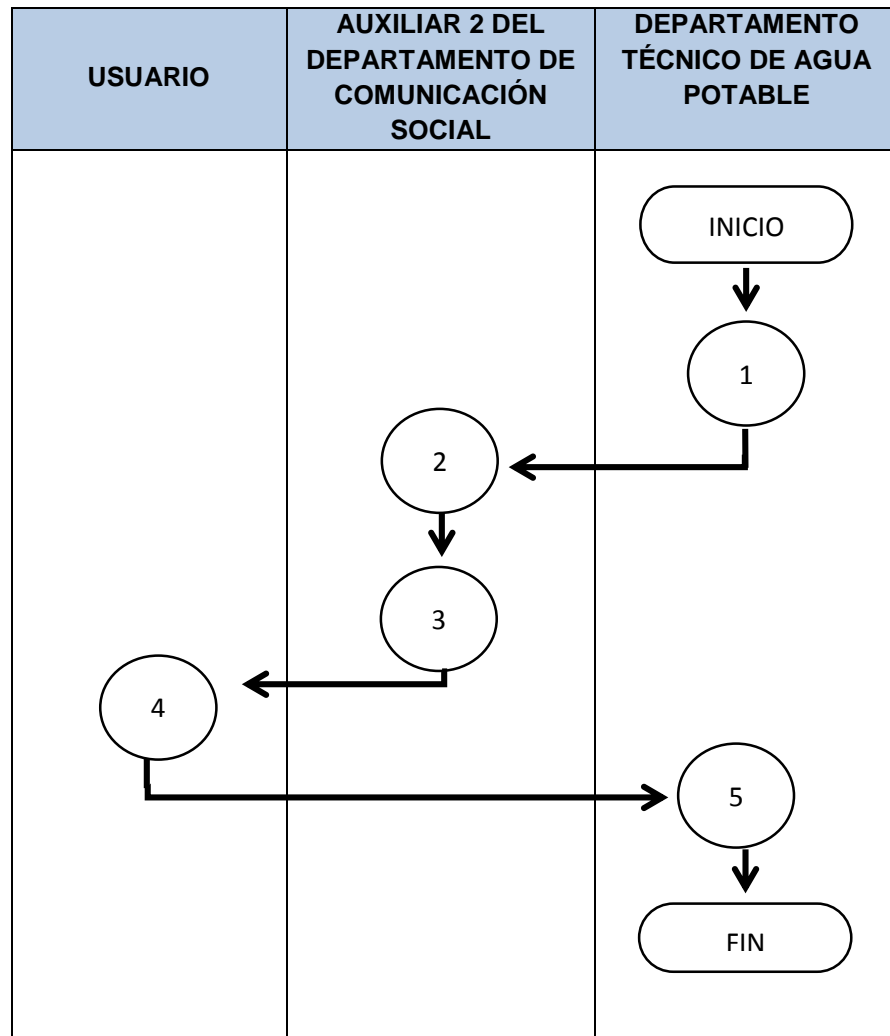
---





<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-05</b>
<b>CONTROL DE LLAMADAS SALIENTES</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Atender y apoyar a los compañeros de las diversos Departamentos o Unidades al momento que solicitan llamadas para el usuario.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Dar el apoyo inmediato hacia la llamada saliente que solicitó el Departamento de la Empresa.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Licda. Doris Eunice Cano Castellanos		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO</b>	<b>PUESTO FUNCIONA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Secretaria del Departamento técnico de agua potable.	Secretaria llama a la extensión #101 departamento comunicación social. .
2	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contesta el teléfono de planta</li> <li>• Nos brinda el número teléfono de la persona que ella necesita comunicarse.</li> <li>• El auxiliar anota el número en su control de Llamadas Salientes.</li> </ul>
3	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza el procedimiento para la llamada marcando la tecla # 09 y luego el número del usuario.</li> </ul>
4	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De haber contestado el usuario se le da un breve saludo para indicarle de donde le llamamos y quien quiere hablar con él.</li> </ul>
5	Secretaria del Departamento Técnico de Agua Potable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posteriormente se marca la tecla Transfer y número de la extensión 110 donde solicitaron la llamada.</li> <li>• Al momento de contestar el departamento de agua potable se le indica que su llamada esta lista.</li> </ul>
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

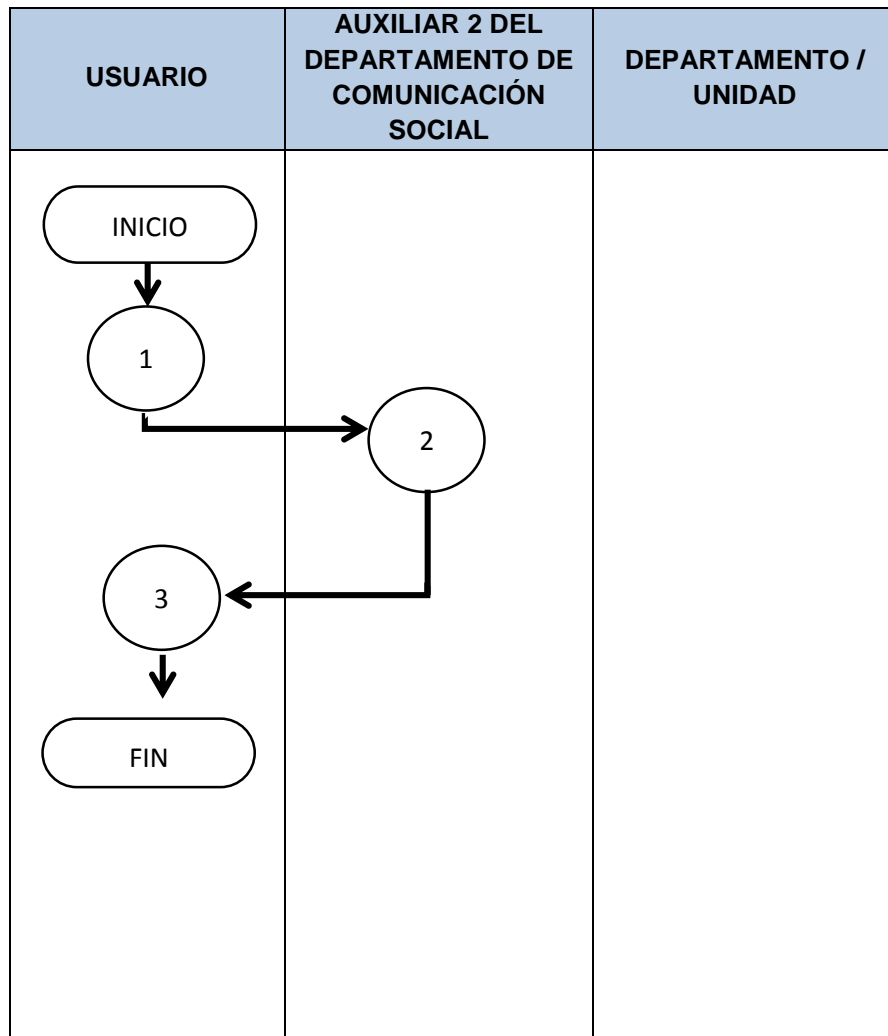
# DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET, FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-06</b>
<b>CONTROL DE RECEPCION Y REVISION DE PAGOS POR DEPOSITOS O TRANSFERENCIAS.</b>		
<b>DEFINICION GENERAL:</b>		
Atender a usuarios que consultan saldo por Whatsapp para aplicar las boletas de depósitos-transferencias.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Dar la pronta revisión hacia los depósitos y transferencias enviadas por Whatsapp para que coincidan los valores que tienen en sus servicios en el sistema.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Licda. Doris Eunice Cano Castellanos		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Usuario	Nos escribe al Whatsapp 41101535
2	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le responde al usuario después que el haya mandado su boleta de depósito si tiene agregado el número de conexión sino es así se le pregunta cuál es el número para aplicar el pago.</li> <li>Se revisa la boleta de depósito que cuente con toda la información requerida: imagen visible, número de referencia, el valor del saldo que adeuda y el banco que sea Banrural.</li> </ul>
3	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informa al usuario que en este proceso la aplicación de pagos se realiza a las 15:00 horas ya que no son pagos directos, pasa por revisión todos los depósitos y transferencia al área financiera luego al área de receptoría para aplicar el saldo total que adeuda.</li> </ul>
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## DIAGRAMA DE FLUJO

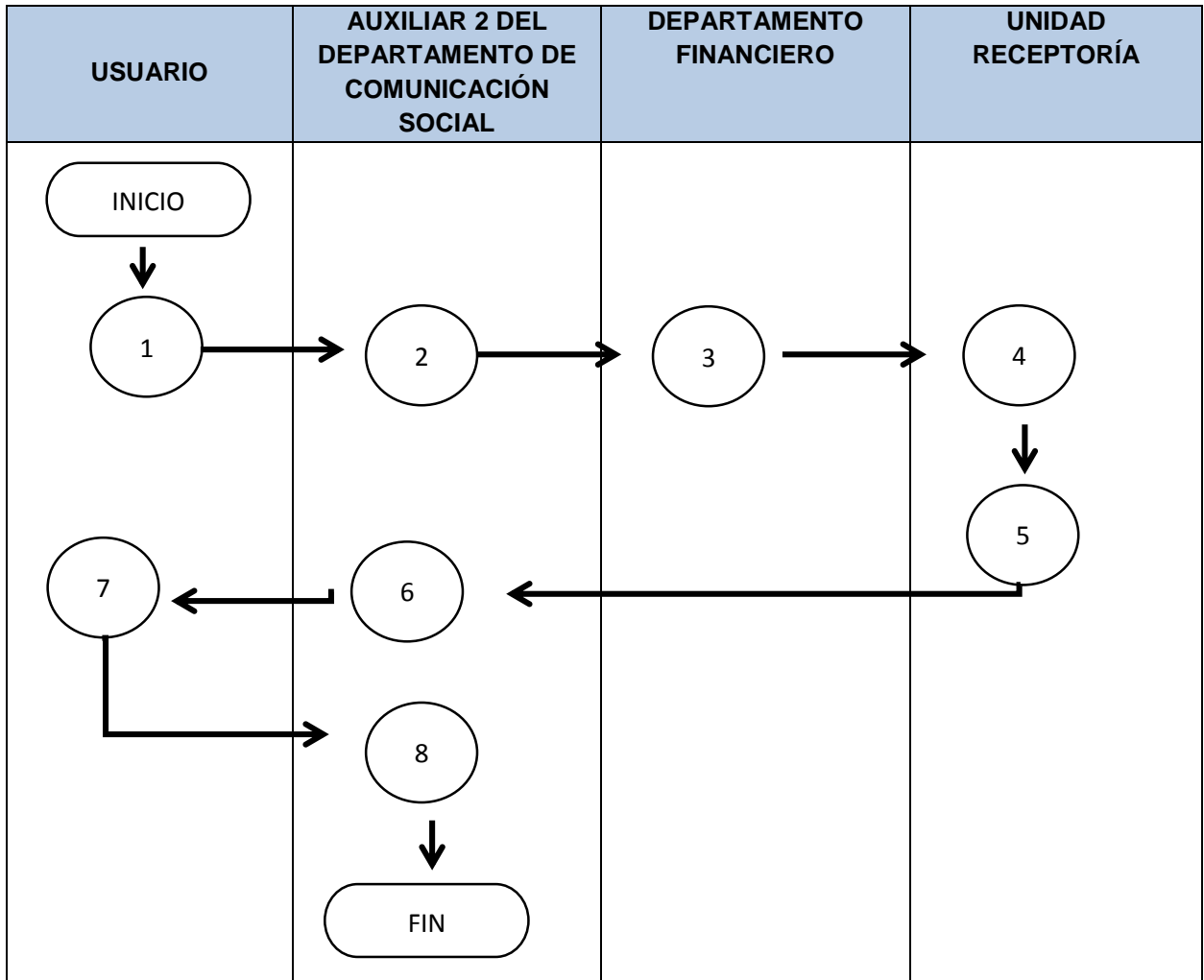
---



<b>EMAPET, FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-07</b>
<b>CONTROL DE RECEPCION; REVISION Y TRASLADO DE PAGOS POR DEPOSITOS-TRANSFERENCIAS.</b>		
<b>DEFINICION GENERAL:</b>		
Atender a usuarios que escriben y reenvían depósitos-transferencias por medio de Whatsapp para aplicar sus pagos a sus servicios.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Dar el apoyo inmediato hacia los depósitos y transferencias enviadas por Whatsapp para que los pagos de cada usuario sean solventes, no aplique mora y corte del mismo.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Licda. Doris Eunice Cano Castellanos		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Usuario	Nos escribe al Whatsapp 41101535 y envía boleta de depósito o transferencia.
2	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procede a descargar la imagen del depósito enviado.</li> <li>• Se da copiar y pegar a un documento de Word se añade el número de conexión y número de móvil del usuario</li> <li>• Se imprime dos copias</li> </ul>
3	Departamento Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sube las copias impresas de los depósitos en dos folletos al área financiera.</li> <li>• Compañero Luis revisa por medio de Banca Virtual de Banrural.</li> <li>• Las firma y sella cada una como respaldo que dichos depósitos- transferencias existe en la cuenta de EMAPET.</li> </ul>
4	Unidad de Cajas Receptoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llevan al área de cajas donde la recibe la cajera que esta de turno para los depósitos; las firma y sella un folleto que es entregado como respaldo hacia el auxiliar 2.</li> </ul>
5	Unidad de Cajas Receptoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica el pago de cada servicio enviado por depósitos.</li> <li>• Extiende el comprobante FORMA 7B puede ser inmediato o depende la influencia de usuarios que tengan en sala de receptoría.</li> </ul>

6	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se toma foto de cada comprobante facturado.</li> <li>•Se envía a cada usuario por número de móvil enviado por medio whatsapp.</li> <li>•Se le indica que puede visitarnos en ventanilla información para recoger su comprobante en físico.</li> </ul>
7	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indican que pasará.</li> <li>•Otros optan que quede archivado acá en la empresa.</li> </ul>
8	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se transcriben los datos en un documento de Excel de los depósitos facturados.</li> <li>•Se guarda cada comprobante con boleta de depósito en un leits por día.</li> </ul>
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

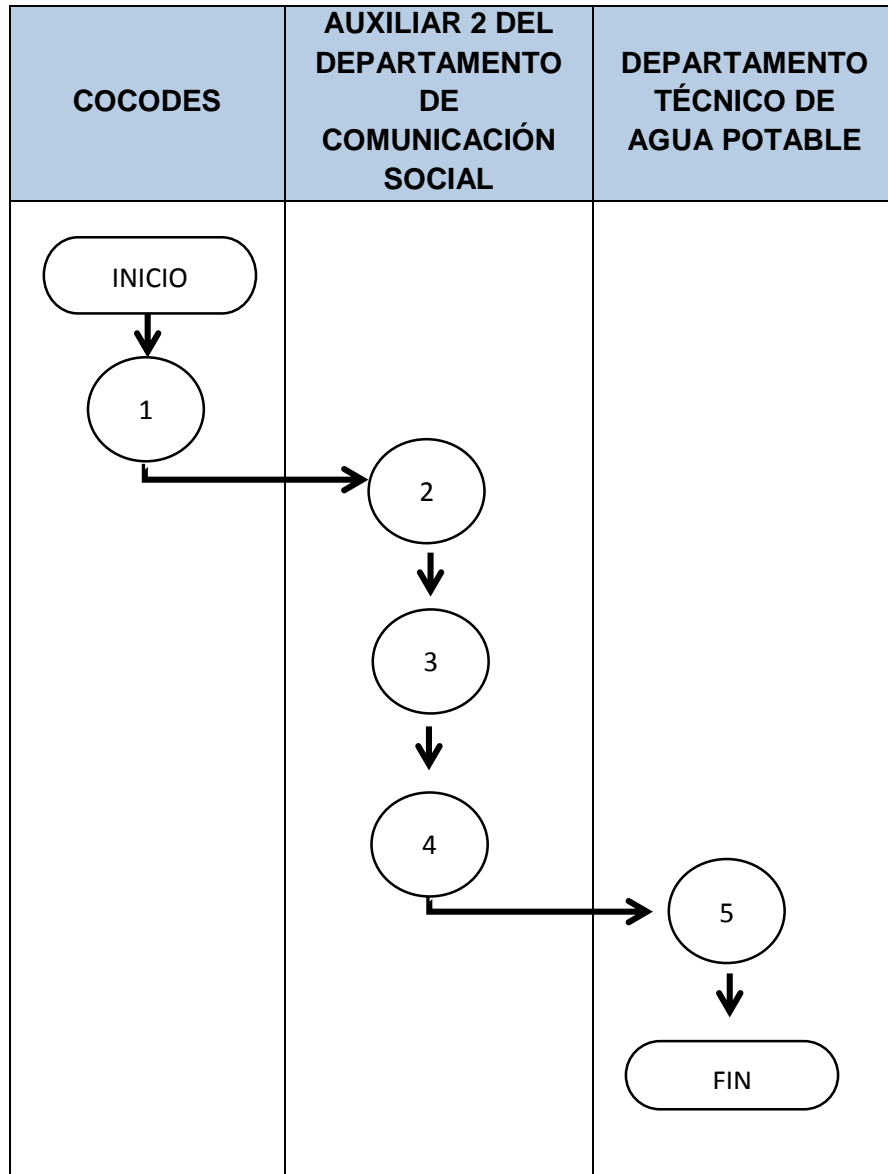
# DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET, FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE INFORMACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-08</b>
<b>REPORTE DE FUGA EN RED PRINCIPAL</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Brindar atención inmediata a reportes o solicitudes en llamada directa o grupo de whatsapp a líderes de consejos comunitarios de desarrollo.-COCODES-		
<b>OBJETIVO:</b>		
Coordinar y dar la pronta solución al reporte realizado del líder del barrio.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Licda. Doris Eunice Cano Castellanos		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	COCODE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporta fuga en Red Principal</li> </ul>
2	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contesta la llamada en el móvil</li> <li>Se solicita un numero de conexión como referencia exacta, si no tuviese nos da la ubicación donde se encuentra la fuga.</li> </ul>
3	Auxiliar 2 del Departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le indica al COCODE que se hará el reporte al área técnica.</li> </ul>
4	Auxiliar 2 del Departamento de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se llama a la extensión 110 del departamento de agua potable y se indica a la secretaria sobre el reporte de la fuga que nos dio el COCODE.</li> </ul>
5	Secretaria del Departamento Técnico de Agua Potable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos solicita la referencia o ubicación donde se encuentra la fuga reportada.</li> <li>Nos indica que cuando le sea posible mandara a una pareja de fontaneros a arreglarla.</li> </ul>
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>



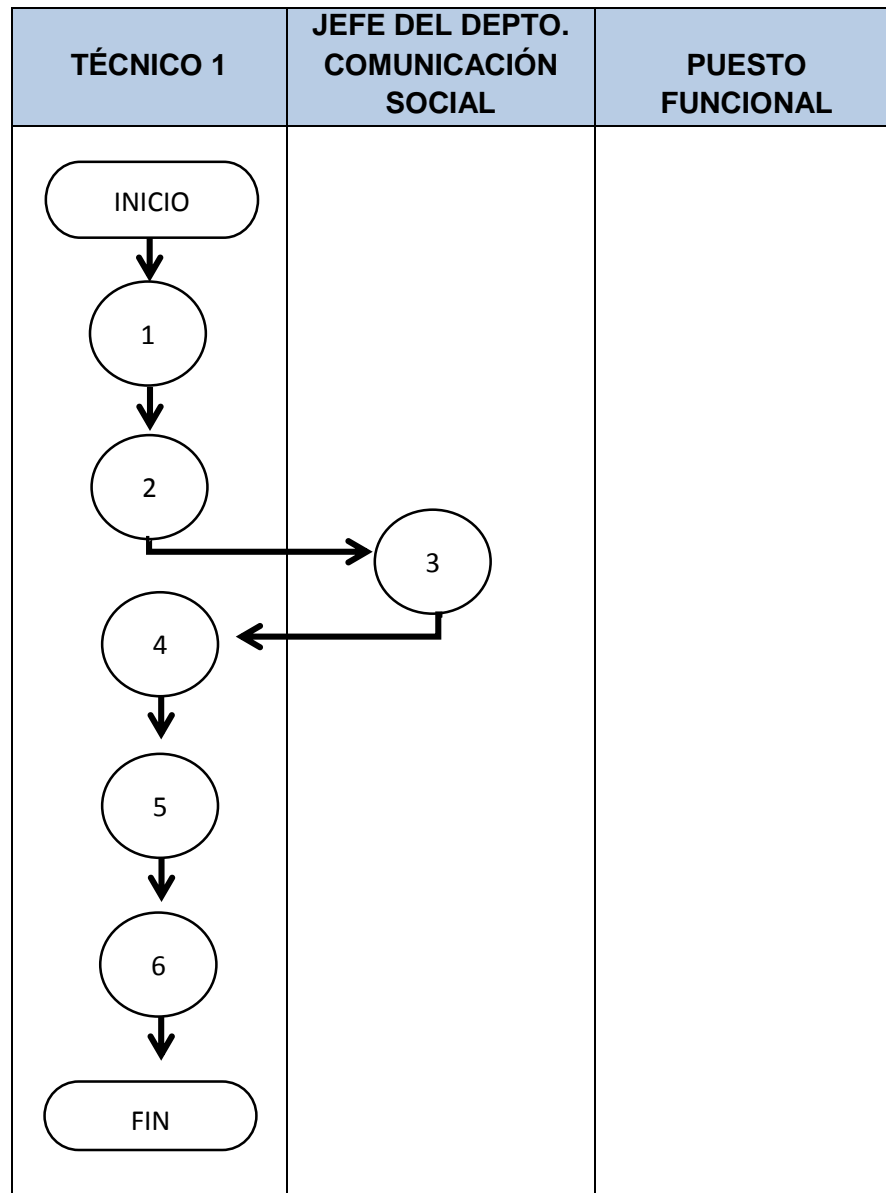
## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE VISITAS DOMICILIARIAS</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-09</b>
<b>ABASTECIMIENTO DE AGUA</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
se lleva a cabo cuando los usuarios no cuentan con el servicio de agua y el servicio tardará en ser restablecido.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Garantizar que las personas tengan el servicio de agua ante cualquier emergencia que se presente en la Empresa.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Técnico I	Realiza un monitoreo del lugar afectado, puede ser visitando el lugar o llamando a COCODE del barrio afectado o en base a reportes.
2	Técnico I	El técnico uno da información al jefe inmediato e informa si es necesario
3	Jefe de departamento de comunicación social	El jefe inmediato traslada la información al de Gerencia para la autorización del abastecimiento del lugar indicado y al departamento de alcantarillado para el camión cisterna
4	Técnico I	El técnico uno trasladada la información al COCODE que se abastecerá de agua a los usuarios del barrio afectado.
5	Técnico I	Se dirige al barrio del abastecimiento e informa que preparen sus recipientes y solicita número de Conexión para verificar que sean usuarios.
6	Técnico I	Al finalizar la actividad se informa al jefe inmediato de algunas observaciones durante el proceso de abastecimiento
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

# DIAGRAMA DE FLUJO

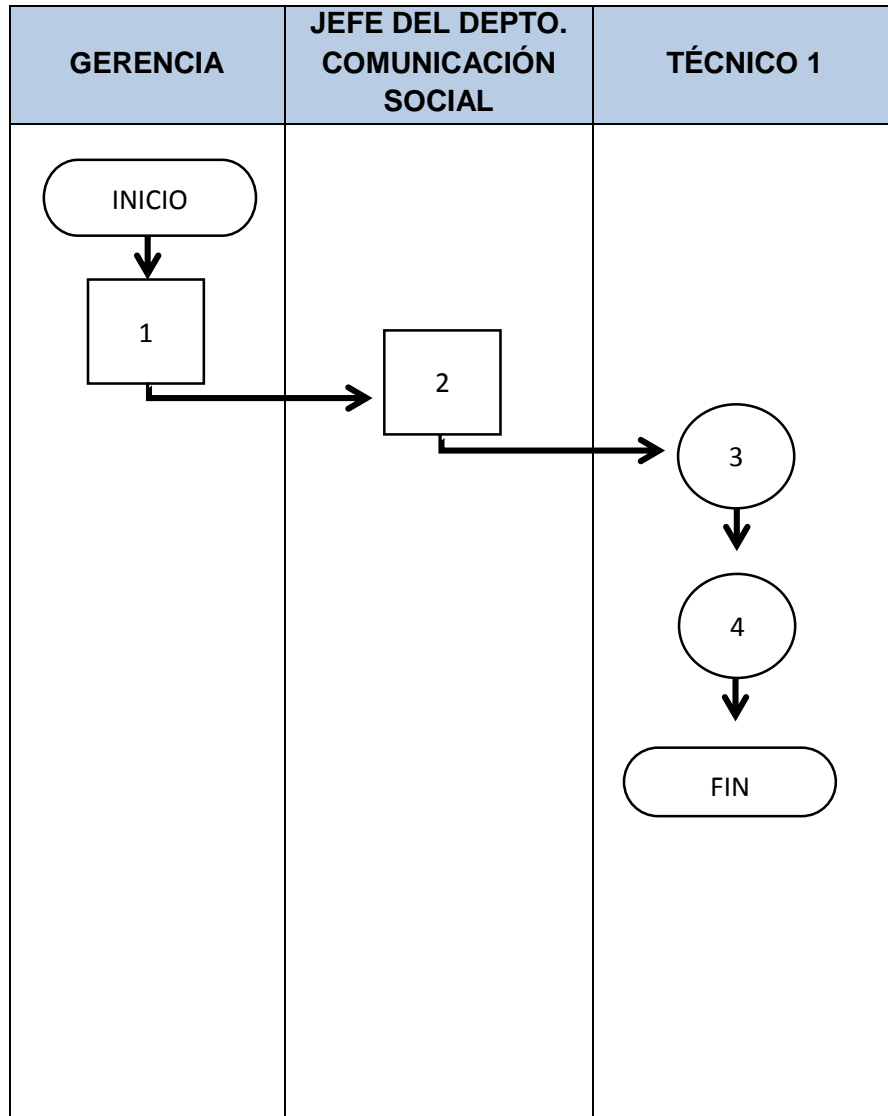
---



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE VISITAS DOMICILIARES</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-10</b>
<b>VISITAS DOMICILIARES</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Se realiza para informar a los usuarios sobre algún nuevo proyecto o actividad importante que se realizara en la empresa.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Lograr por medio de las visitas que los usuarios obtengan información por parte de la empresa y puedan obtener su servicio de agua.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
<b>Claudia Guadalupe Mar Pérez</b>		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Gerencia	Gerencia coordina con el departamento de comunicación Social para realizar las visitas y dar la información necesaria que requiere la empresa que se difunda.
2	Jefe de departamento comunicación social	El jefe inmediato da las instrucciones y el material a entregar indicando el lugar y fecha.
3	Técnico I	Llega al lugar indicado e inicia el recorrido casa por casa para brindar la información.
4	Técnico I	Al finalizar la actividad se informa al jefe inmediato de algunas observaciones durante el proceso de visitas.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

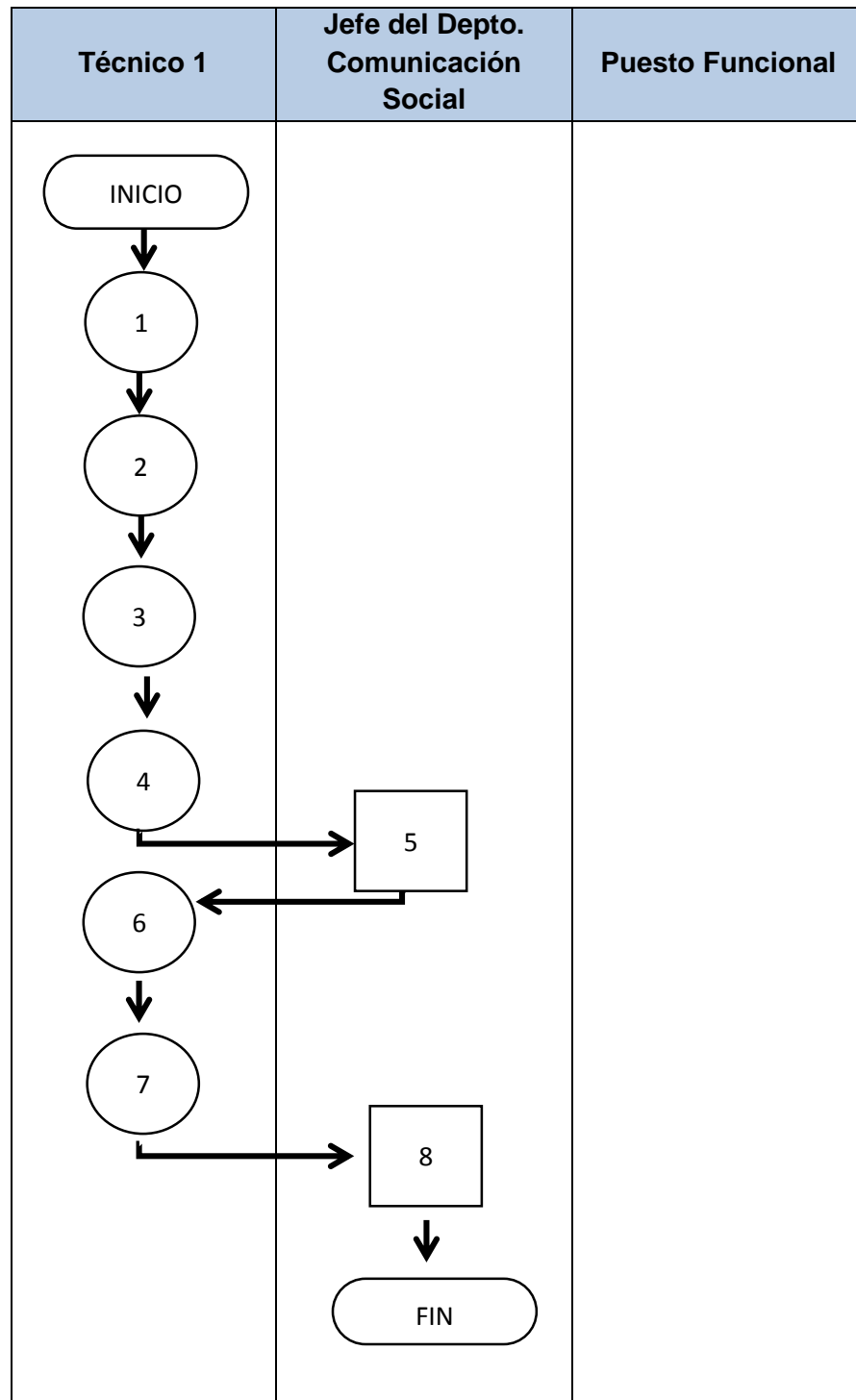
# DIAGRAMA DE FLUJO

---



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE VISITAS DOMICILIARIAS</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-11</b>
<b>ENCUESTAS</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Se realizan ante la necesidad de descubrir una situación a un problema identificar e interpretar de manera correcta como los usuarios están recibiendo y calificando los servicios que presta la empresa.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Logra ejecutar un plan de acción ante los eventos identificaos por medio de las encuestas.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de Trabajo de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Técnico I	Determinar los objetivos de la encuesta con la Jefatura de Comunicación Social.
2	Técnico I	Define la información requerida a recabar para cumplir con los objetivos de la encuesta.
3	Técnico I	Diseña la encuesta, aquí se formulan las preguntas adecuadas para obtener la información requerida y define la cantidad de preguntas.
4	Técnico I	Solicitar revisión y autorización con jefe inmediato
5	Jefe departamento de comunicación social	Analiza y revisa la encuesta, posteriormente la muestra a Gerencia para obtener el visto Bueno.
6	Técnico I	Inicia a encuestar y transcribe los datos obtenidos
7	Técnico I	Presenta los resultados de las encuestas al jefe inmediato.
8	Jefe departamento de comunicación social	Presenta la información a Gerencia.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

# DIAGRAMA DE FLUJO

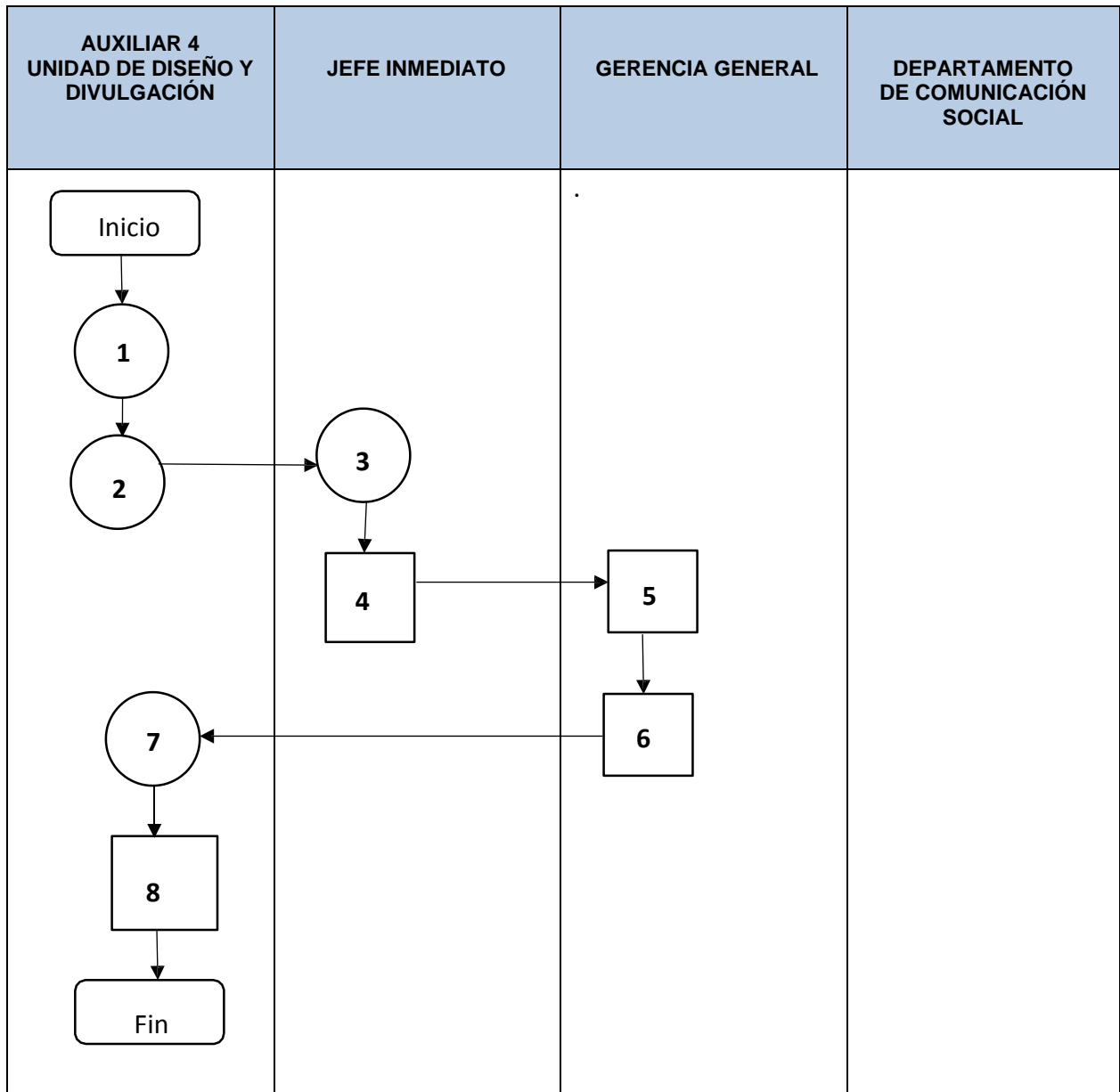


<b>EMAPET, FLORES, SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE DISEÑO Y DIVULGACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-12</b>
<b>Creación y publicación de plantillas para redes</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
La creación de plantilla es indispensable en esta Unidad, pues es la encargada de dar a conocer todo lo que acontece en la Empresa a nuestros usuarios a través de diferentes medios sociales como: Facebook e Instagram.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Dar a conocer un mensaje claro y conciso a nuestros usuarios sobre temas de vital importancia tanto para la Empresa como para el departamento de Comunicación Social.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento Interno de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Elder Otoniel Méndez Guerra – Auxiliar 4		
<b>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Escuchar las propuestas del jefe inmediato sobre la campaña o actividad a la que se realizará la plantilla para empezar con el diseño ideal.
2	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los programas Adobe Photoshop/Illustrador para materializar las ideas que se propusieron en conjunto con el jefe inmediato.</li> <li>• Tener en cuenta la línea gráfica y la información que se comunicará con un texto entendible a la población.</li> </ul>
3	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Una vez terminada la plantilla será enviada al jefe inmediato para su debida revisión, tanto gráfica como ortográfica. (Realizar los cambios necesarios)
4	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Las plantillas pueden ser relacionadas algo específico o como formatos editables para facilitar las acciones a futuros, principalmente los comunicados.
5	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Aprobado por el jefe inmediato será enviada a Gerencia General para la autorización y poder publicarla en nuestras redes sociales.
6	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Cuando la autorización de ambos este asegurado es momento de publicar, estas pueden ser imágenes alusivas alguna actividad efemérides, notas de duelo, trifoliales, volantes, afiches, etc.



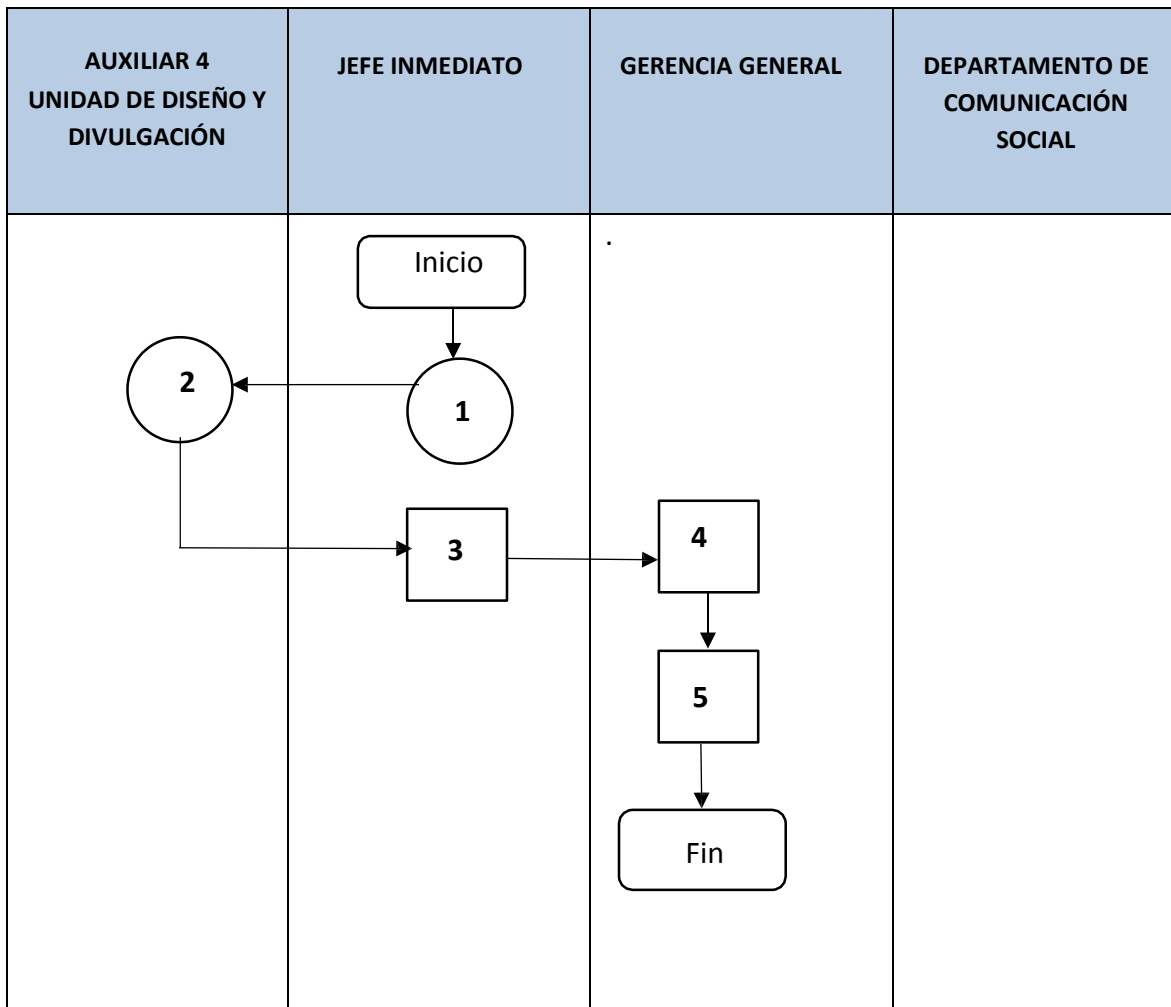
7	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresamos a nuestro perfil social de Facebook, con el correo: <a href="mailto:dcsemamet@gmail.com">dcsemamet@gmail.com</a> la contraseña: XXXX</li> <li>• Una vez dentro nos dirigimos a la parte superior derecha donde se encuentra la fotografía, damos click y seleccionamos la página de EMAPET Flores – San Benito.</li> <li>• Seleccionamos la plantilla deseada y posteriormente en publicar.</li> </ul>
8	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Después de publicar se realiza un monitoreo para responder comentarios o dudas que surjan de nuestros usuarios en relación a la publicación
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO



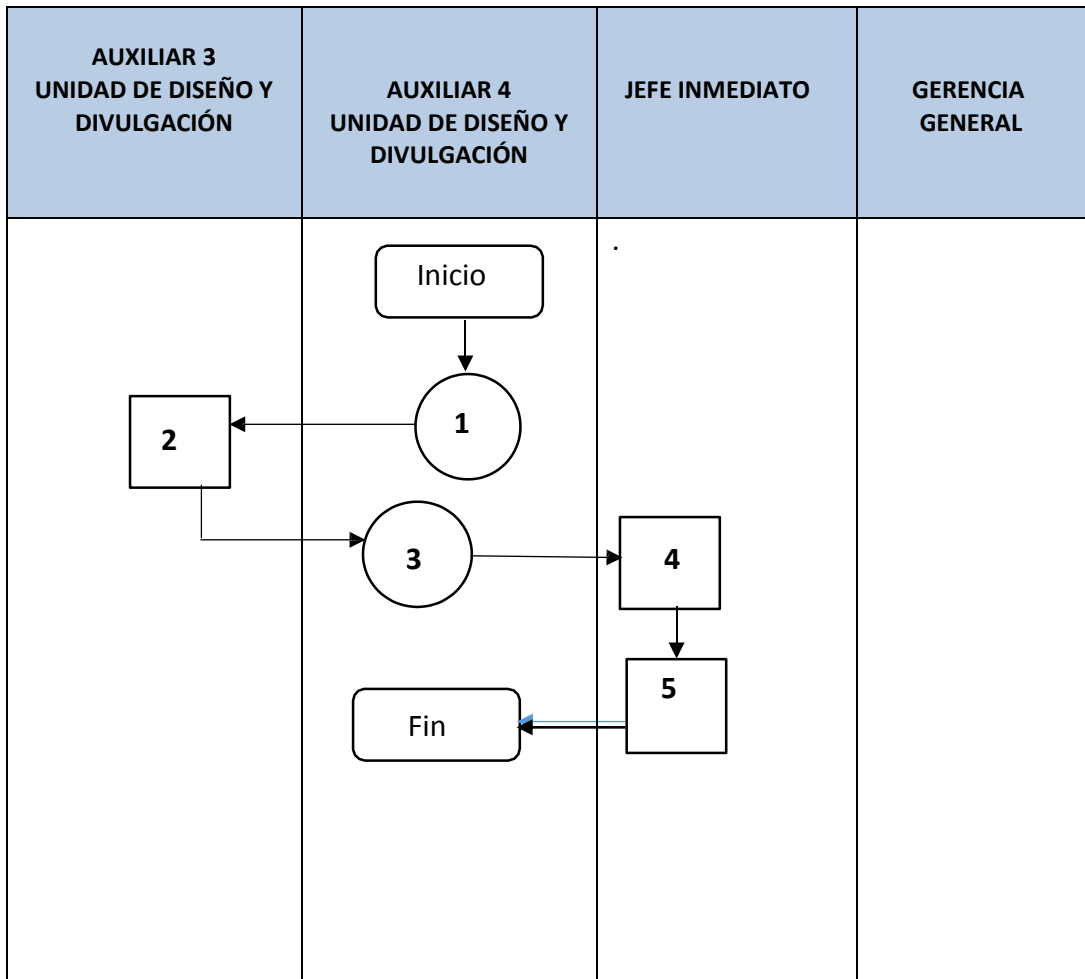
<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO</b> <b>DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE DISEÑO Y DIVULGACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023</b> <b>DCS-13</b>
<b>CREACION Y PUBLICACION DE COMUNICADOS</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Los comunicados son parte fundamental de la unidad de diseño y divulgación, se informa de los trabajos de agua y alcantarillado sanitario con mayor relevancia en la empresa. Los comunicados pueden ser variados. informativos con anticipación de la falta del servicio y otros		
<b>OBJETIVO:</b>		
Informar con anticipación sobre los mantenimientos a los pozos y estaciones a nuestros usuarios y de trabajos que sean relevantes.		
<b>NORMAS ESPECIFICAS:</b>		
Reglamento interno de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Elder Otoniel Méndez Guerra – Auxiliar 4		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1 0	unidad de diseño y divulgación auxiliar 4	Se recibe la información, por parte de los encargados de los departamentos técnicos informando al jefe inmediato el motivo del comunicado y que tanto afectará a los servicios.
2	unidad de diseño y divulgación auxiliar 4	El jefe inmediato informa de la realización del comunicado al auxiliar 4 y se comienza a trabajar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ingresamos a los programas de edición ya sea potoshop / ilustrador para empezar a crear el comunicado.</li> <li>• Con una plantilla antes creada específicamente para esta situación realizamos la edición del texto adaptándolo al inconveniente ocurrido.</li> <li>• Siempre se deben ilustrar dichos comunicados con fotografías representativas a la situación que se quiere informar.</li> </ul>
3	unidad de diseño y divulgación auxiliar 4	El jefe inmediato indicará cual será el texto adecuado para la publicación y una vez establecido es entregado a él para su primera revisión.
4	unidad de diseño y divulgación auxiliar 4	Autorizado por el jefe inmediato es enviado al gerente general para la segunda revisión.
5	unidad de diseño y divulgación auxiliar 4	Cuando el comunicado es autorizado por ambas partes se procede a su publicación en las redes sociales y grupos de COCODES.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO</b>		<b>Versión 01-2023</b> <b>DCS-14</b>
<b>DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE DISEÑO Y DIVULGACIÓN</b>		
<b>TOMA DE FOTOGRAFÍAS SOBRE LOS TRABAJOS</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
La toma de fotografías es indispensable en esta Unidad, pues es la encargada de dar a conocer todos los trabajos realizados por la Empresa hacia nuestros usuarios.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Mantener informados a nuestros usuarios sobre las actividades diarias que la Empresa realiza en pro de un mejor servicio a la población.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento Interno de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Josué Carlos Zetina Matta – Auxiliar 3		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Unidad de Diseño y Divulgación	A primera hora se consulta sobre los trabajos con los departamentos encargados.
2	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se escogen los trabajos más importantes de la lista de cada departamento.</li> <li>• Así mismo nos dirigimos a los puntos de ubicación según los datos dados.</li> <li>• Nos acercamos para documentar los trabajos realizados por el personal.</li> </ul>
3	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez documentado el trabajo nos vamos con el encargado de la actividad y recopilamos información sobre; ¿qué trabajo se realizó? ¿Cómo se llama el barrio o colonia?, etc.</li> <li>• Ya recopilada la información se lo enviamos inmediatamente al auxiliar 4 quien las edita y sella.</li> <li>• Al finalizar las tomas en el primer trabajo nos desplazamos al siguiente de la lista.</li> </ul>
4	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 3	El técnico 4 envía las fotografías al jefe inmediato para su autorización, una vez esté coordinado por jefe inmediato y gerencia se procede a publicar en las redes sociales de la empresa.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD DE DISEÑO Y DIVULGACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 DCS-15</b>
<b>ATENCIÓN A USUARIOS POR FACEBOOK Y WHATSAPP</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
La atención a los usuarios es una de las actividades más recurrentes de la Empresa, a través de estos medios mejoramos la comunicación entre la Empresa y el usuario para resolver cualquier duda o inconveniente, asimismo adaptándose a la tecnología.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Mejorar y facilitar la interacción con nuestro usuario desde la comodidad de sus viviendas.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Reglamento interno de EMAPET		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Elder Otoniel Méndez Guerra – Auxiliar 4		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO No.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encender la computadora, ingresamos la contraseña: XXXX</li> <li>• Dentro del ordenador damos click en el buscador y seleccionamos la aplicación de Facebook.</li> <li>• Para ingresar a Facebook ingresamos el correo: <a href="mailto:dcsemamet@gmail.com">dcsemamet@gmail.com</a> Contraseña: XXXX Ingresamos al perfil de la página y seleccionamos con un click el icono de mensajes y nos enviará a una nueva ventana.</li> <li>• En la nueva ventana se nos desplegarán todos los mensajes disponibles y los no leídos tendrán el texto resaltado.</li> </ul>

2	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	<p>Una vez analizado el mensaje será remitido dependiendo la información que el usuario necesite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si pregunta por su saldo, se le pedirá el número de conexión o el nombre de la persona a quien cancela el servicio.</li> <li>• Si pregunta por nuevo servicio de Agua, se le hace envío de la plantilla donde se encuentran los requisitos para la instalación, en la carpeta 2022 – plantillas – pasos para nuevo servicio. siempre resolviendo sus dudas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• De igual manera cuando pregunten por el servicio de se realiza el mismo paso, buscar la imagen en la carpeta 2022 plantillas – pasos para nuevo servicio.</li> </ul> </li> <li>• Resolver cualquier duda, inquietud o inconveniente que pueda surgir en torno al servicio de agua y alcantarillado sanitario.</li> </ul>
	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	En casos que el usuario reporte falta del servicio siempre se debe de verificar si el servicio no está cortado, si las estaciones o los trabajos de agua están influyendo, antes de responder.
	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	El jefe inmediato puede intervenir cuantas veces lo desea hasta solventar los casos que puedan surgir. Acudir a él siempre ante cualquier inquietud al momento de responder.
	Unidad de Diseño y Divulgación Auxiliar 4	Siempre contestar y despedir con modales y amabilidad y llevar el control.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>



# DIAGRAMA DE FLUJO

---

