



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

DISTRIBUCION

(ATT) Atención Telefónica	X	(CNX) Conexiones	X	(CJS) Cajas	X
(MED) Medidores	X	(SOB) Supervisión de obras	X	(FCT) Facturación	X
(INS) Inspecciones	X	(MTS) Multiservicios	X	(COD) Control de documentos	X
(RAB) Redes de aguas blancas	X	(RAN) Redes de aguas negras	X	(JUR) Jurídico	X
(CMO) Comercialización y recuperación de obra	X				

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	07/08/06	
B	Objetivo de Calidad	13/08/07	
C	Objetivo de Calidad	13/09/07	
D	Objetivo de Calidad	17/10/07	
E	Se elimino la actividad la actividad solicitud de servicio factibilidad, convenios y elaboración de recibos.	12/03/08	
F	Se modifico nomenclatura de Manual de Calidad (MCES.01)	13/10/08	
G	Se integran los departamentos de: RAB, RAN, SOB, CMO. y se eliminan: OPM, OBR, RCL.	12/05/09	
H	Se integro la Ley de responsabilidades de los servidores Públicos del Estado de Baja California.	10/09/09	

“ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA”

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	PROCESO DE ACTIVIDADES
DATT.01	Atención Telefonica 073

OBJETIVO DEL PROCESO

Recepción de llamadas efectuadas por los usuarios de la CESPE, para solicitud de servicios información, así como quejas con motivo de desperfectos en nuestro sistema de agua y alcantarillado, los cuales son clasificados para su asignación al departamento que le corresponda para su corrección, el cual se registra para su control estadístico.

OBJETIVO DE CALIDAD

Del 100% de llamadas entrantes al mes, reducir las llamadas perdidas de un 25 a un 15%.



ENTRADA:	Llamada Telefónica.
SALIDA:	Asignación de Reporte al área correspondiente o proporción de información al Usuario.

RECURSOS MATERIALES

- Equipo de Computo
- Sistema de Atención Telefónica
- Sistema SICOM
- Sistema de control de telefonía
- Teléfono

REQUISITOS DEL PROCESO

MARCO JURÍDICO

- Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California
Art. 2º, 20 y 22
- Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California.
Art. 3º, 6, 14, 15, 16, 33, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 71, 74, 75, 98.
- Ley de Ingresos
Art. 11 secc. II
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

- Porcentaje de llamadas atendidas entre el total de llamadas entrantes.
- Numero de reportes turnados al Departamento de Mantenimiento.

ANÁLISIS DEL PROCESO

- Comparación de resultados del total de llamadas atendidas y PERDIDAS de cada mes.



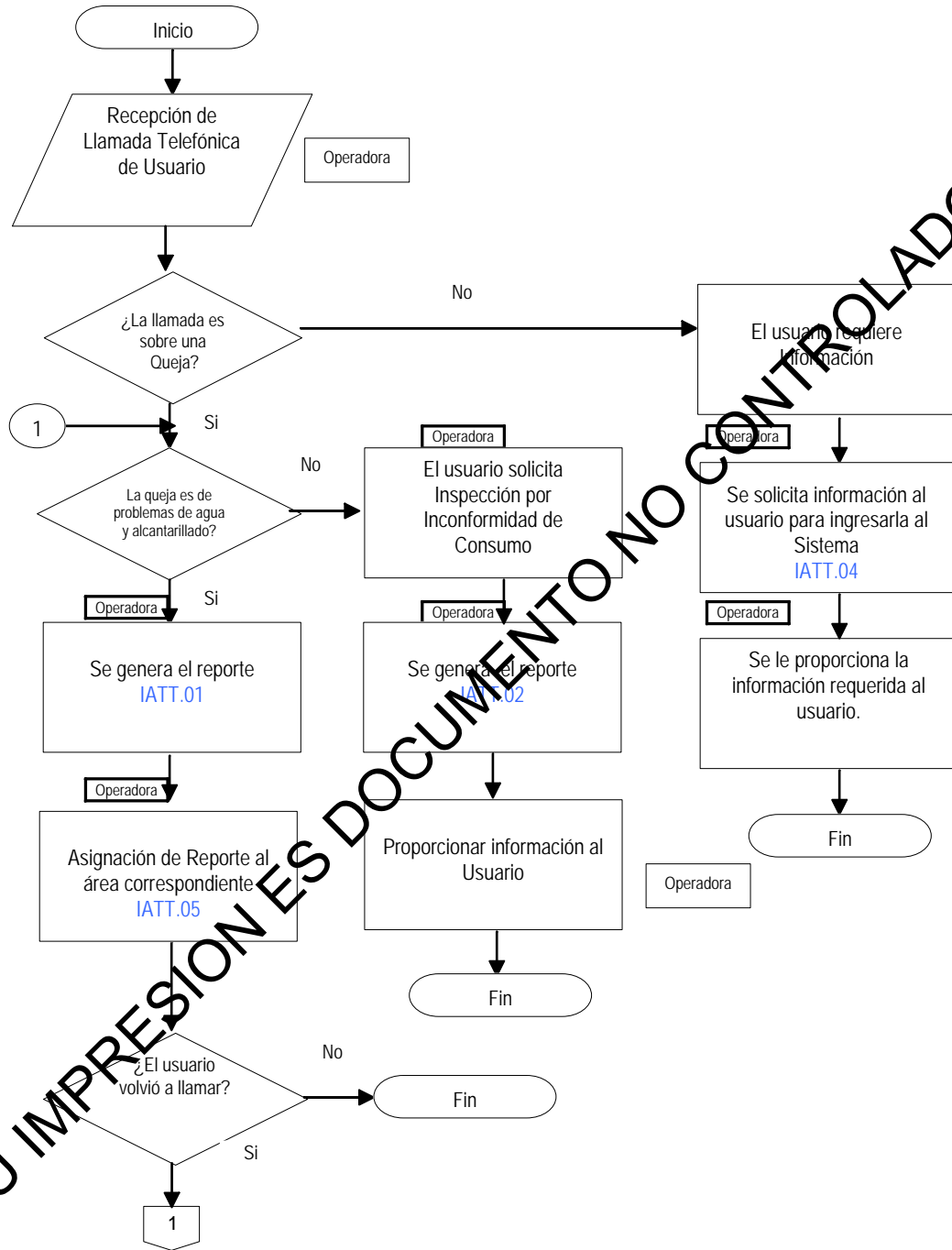
PRODUCTO NO CONFORME

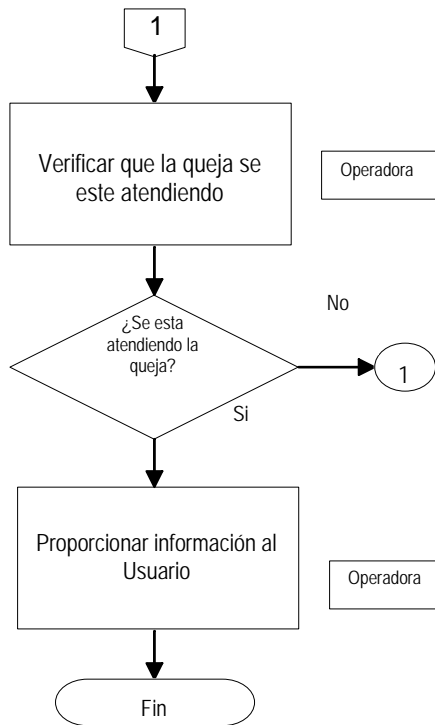
- No asignar un reporte al departamento que corresponda, cuando la cuadrilla de reparaciones informe que es necesario.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



DIAGRAMA DE PROCESO





"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Operadora

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(ATT) Atención Telefónica	X	(CNX) Conexiones		(CJS) Cajas	
(MED) Medidores		(SOB) Supervisión de Obras		(FCT) Facturación	
(INS) Inspecciones		(MTS) Multiservicios		(COD) Control de documentos	X
(RAB) Redes de aguas blancas	X	(RAN) Redes de aguas negras	X	(JUR) Jurídico	X
(CMO) Comercialización de obras					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	02/08/06	
B	Actualización	20/06/08	
C	Se integran los departamentos de: RAB, RAN, SOB, CMO. y se eliminan: OPM, IRR, RCL.	12/05/09	
D	Actualización.	29/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IATT.01

Quejas por Problemas de Agua y Alcantarillado

OBJETIVO

Atender la llamada y canalizar las quejas que los usuarios reportan, referentes a faltas de agua, tiraderos de aguas blancas, tiradero de aguas negras, fugas de marco de medidor, zanjas abiertas y recoger escombros.

**Abreviaturas:**

ATT: Atención Telefónica
FA: Falta de Agua
TAB: Tiradero de Aguas Blancas
TAN: Tiradero de Aguas Negras
FMM: Fugas de Marco de Medidor
ZA: zanja Abierta
ESC: Recoger Escombro
CLOR: Agua Sucia, con mal olor o mucho cloro
BP: Baja Presión
CLLP: Llave de paso

Definiciones:

Fuga en la toma de Aguas Blancas: Se realiza cuando existe alguna fuga de agua limpia antes de la caja del medidor (de la banqueta al centro de la calle). Se genera cuando el desperfecto es en la red principal (calle).

Fuga en Marco de Medidor: Se genera cuando existe alguna de las siguientes condiciones:

- Cuando existe alguna fuga de la llave de paso (CLLP).
- Cuando existe una fuga en el medidor.
- Cuando la fuga está dentro de la caja del medidor y no se ve de donde sale.
- De preferencia, siempre se debe pedir el número de cuenta para saber si no trataron de reconectarse.
- En caso de que la cuenta tenga el servicio suspendido se deberá anotar en el registro de la Queja.

Recoger Escombro: Se realiza cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Cuando por reparar una red, toma de agua potable o marco de medidor se daña el pavimento, banqueta o la superficie de la calle.
- Cuando al darle mantenimiento al sistema de redes de aguas negras y alcantarillado se daña el pavimento o banqueta.

Zanja Abierta

Se genera una solicitud de servicio por bacheo a petición del usuario a causa de alguna instalación o reparación en la red, toma, marco de medidor, pozo de visita etc. Que haya realizado la CESPE y que haya presentado daños en la banqueta o pavimento. Se imprime un formato con la ubicación del problema el cual se entrega al Departamento de Obras.



ATENCION TELEFONICA

IATT.01

REVISIÓN: D

29 DE MAYO 2009



16. Si no existe un registro de esa misma queja, se capturan los datos en la pantalla del modulo de Atención telefónica, se informa al usuario el tiempo estimado de respuesta que no es mas de 24 horas (solo en el caso de reparación de fugas, ya que lo que se refiere a bacheo el tiempo de reparación es muy variable).
17. Si desconoces la clave de la colonia o la calle, seleccionas F9 en los campos correspondientes y escribes en nombre complejo, seleccionas con Enter.
18. Se guarda el registro, generándose automáticamente un número de atención.
19. Si la llamada es por falta de agua , se sugiere al usuario que:
 - Revise su llave de paso.
 - Proporcione su número de cuenta para descartar que tenga corte por adeudo.
20. La atendiente de antemano tiene información actualizada de los cortes en los diferentes puntos de la ciudad por reparaciones en las tuberías y del tiempo estimado de reanudación del servicio.
21. Se solicita al usuario la ubicaron del problema y se registran los datos.
22. Si la ubicación corresponde a la zona donde hay corte por reparación, se codifica el registro con la clave "INF" se elige la "N" en la opción de reporte y se captura la clave de la colonia y en resultado y en el resultado de la atención el comentario de la queja.
Si la ubicación corresponde a la zona donde no hay agua en las pilas o los niveles están bajos, se codifica el registro con la clave "INF", se elige "N" en reporte y se captura la colonia y en el resultado el comentario de la queja.
23. El atendiente le informa al usuario el motivo y el tiempo estimado de la normalización del servicio, concluye la llamada y graba el registro y generar número de reporte.
24. Si no es ninguno de los casos anteriores, se codifica la llamada con la cave FA, el atendiente elige "S" en la opción de reporte, captura todos los campos indispensables e informa que su queja será atendida enviando a una unidad a su domicilio.
25. Si el usuario reporta problema de baja presión, el atendiente codifica el registro con la clave BP y se siguen los pasos 19 y 22.
26. El atendiente concluye la llamada con la frase:
 - Gracias por llamar
 - Le atendió. _____
27. Procede a grabar el registro generando un número de reporte.
28. El sistema manda el mensaje "ya colgaste" si, para relacionar la llamada con el registro del reporte.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Operadora

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(ATT) Atención Telefónica	X	(CNX) Conexiones	(CJS) Cajas
(MED) Medidores		(SOB) Supervisión de Obras	(FCT) Facturación
(INS) Inspecciones	X	(MTS) Multiservicios	(COD) Control de documentos
(RAB) Redes de aguas blancas		(RAN) Redes de aguas negras	(JUR) Jurídico
(CMO) Comercialización y recuperación de obra			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	02/08/06	
B	Se integran los departamentos de: RAB, RAN, SOB, CMO. y se eliminan: OPM, OBR, RCL.	12/05/09	
C	Actualización	29/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IATT.02

Quejas por Inconformidad de Consumo

OBJETIVO

Generar una inspección general cuando el usuario no está conforme con sus consumos de agua.



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Usuario llama al 073.
2. La atendente toma la llamada :
 - Saluda
 - Identifica a CESPE
 - Proporciona su nombre
 - Se abre un registro en el modulo Atención Telefónica.
3. La operadora pregunta el motivo de su llamada
4. Si la llamada es por inconformidad de consumo el Atendente codifica el registro con la clave INS.
5. Elige la opción ""N" en el espacio de Reporte?
6. Atendente solicita al usuario su número de cuenta y lo registra en campo indicado.
7. Si el usuario no lo tiene o no lo sabe, el atendente le pide cualquiera de estos datos para ubicar la cuenta:

PROCEDIMIENTO

- Clic en buscar cuenta.
- Clic en limpiar (para iniciar la búsqueda)
- Si los datos que proporcionó el usuario son nombre o dirección, estos se escriben en los campos indicados utilizando signos de porcentaje (%) al inicio y final de cada palabra.
- Si los datos que proporciona el usuario son colonia, manzana, lote o medidor, estos se escriben tal y como los proporcione el usuario.
- Clic en buscar
- Una vez ubicada la cuenta, se marca colocando el cursor sobre el numero de cuenta y presionando el botón izquierdo del mouse.
- Das clic en la opción copiar (ubicado en la parte superior de la pantalla) y se coloca el cursor en el campo reservado para registrar la cuenta.
- Das clic en la opción pegar y deberá aparecer registrada la cuenta.

Se presionan los botones de flechas hacia arriba y hacia abajo y queda la cuenta disponible para utilizarla en cualquier opción.

- Nombre al que se encuentra registrada la cuenta)
 - Dirección
 - N.º de medidor
 - Colonia, Manzana, Lote
- Y procede a "buscar la cuenta"

8. Una vez ubicada la cuenta, la atendente procede a revisar el historial de consumos (dando un clic en consumos) y en base a esto determina si procede dar de alta la inspección.
9. Atendente da un clic en la opciones: Datos Usuario, Consultar, Aclaraciones.
10. Si ya existe un registro de inspección, la atendente verificara si la fecha coincide con la del consumo en cuestión, si es así se explica al usuario sobre el resultado de esta.
11. Si existe el registro de inspección pero no corresponde a la fecha del consumo es necesario generar una inspección nueva dando un clic en la opción *Aclaración Nueva*.



12. Clic para identificar el motivo de la inspección y solicita al usuario información para llenar cada uno de los campos siguientes:

- Numero de casas que surte su medidor
- Numero de departamentos
- Numero de locales
- Si es servicio comercial, que tipo de negocio?
- Numero de personas que habitan el lugar.

13. Y en el espacio de observaciones, la atendente puede agregar alguna información extra y especificar si se requiere alguna revisión mas detallada; ejemplo: Revisar lectura, condiciones del medidor y fugas detallado, usuario estará al pendiente.

14. Después la atendente deberá guardar la inspección pulsando el botón Salvar e informara al usuario la fecha en la que deberá llamar de nuevo para darle el resultado de la inspección , esta fecha la da el sistema automáticamente al generar la inspección.

15. Clic en cerrar

16. Después de proporcionar la información, la atendente concluye la llamada con la frase

- Gracias por llamar
- Le atendió._____.

17. La atendente graba el registro inmediatamente después de concluir la llamada.

18. El sistema manda el mensaje "ya colgaste" si para relacionar la llamada con el registro del reporte.

POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE ESTE PROCEDIMIENTO

Se genera una inspección por aclaración siempre que se requiera una respuesta de análisis o algún dictamen para las siguientes situaciones:

- Cuando se presenten lecturas elevadas en un 25 % o mas, tomando en cuenta el promedio regular de la cuenta.
- Cuando no se pudo tomar lectura.
- Para verificar si un código se aplico correctamente.
- Cuando el usuario proporciona una lectura que no coincide con la que proporciona el lecturista.

NOTA: Cuando no se presente ninguno de estos casos, es necesario explicarle al usuario sobre el tabulador de tarifas.



ATENCION TELEFONICA

IATT.04

REVISIÓN: c

29 DE MAYO 2009



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Operadora

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(ATT) Atención Telefónica	X	(CNX) Conexiones	(CJS) Cajas
(MED) Medidores		(SOB) Supervisión de obras	(FCT) Facturación
(INS) Inspecciones		(MTS) Multiservicios	(COB) Control de documentos
(RAB) Redes de aguas blancas		(RAN) Redes de aguas negras	(JUR) Jurídico
(CMO) Comercialización y recuperación de obra			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	02/08/06	
B	Se integran los departamentos de: RAB, RAN, SOB, CMO. y se eliminan: OPM, OBR, RCL.	12/05/09	
C	Actualización	29/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IATT.04

Solicitud de Información del Usuario

OBJETIVO

Proporcionar la información que el usuario solicite mediante la orientación que la operadora brinde en base a los servicios que preste la comisión.



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Operadora

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(ATT) Atención Telefónica	X	(CNX) Conexiones	X	(CJS) Cajas	
(MED) Medidores	X	(SOB) Supervisión de obras	X	(FCT) Facturación	
(INS) Inspecciones		(MTS) Multiservicios		(COD) Control de documentos	X
(RAB) Redes de aguas blancas		(RAN) Redes de aguas negras		(JUR) Jurídico	X
(CMO) Comercialización y recuperación de obra					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	02/08/06	
B	Actualización	28/04/08	
C	Actualización	05/08/08	
D	Se integran los departamentos de: RAB, RAN, SOB, CMO. y se eliminan: OPM, OBR, RCL.	12/05/09	
E	Actualización	29/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
IATT.05	Asignación de Reporte a las cuadrillas y a las áreas correspondientes (Radio)

OBJETIVO

Actualizar en el sistema la situación de los reportes recibidos vía telefónica, así como la asignación a otras áreas para su solución.



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

a) ASIGNACION DE REPORTES A LAS CUADRILLAS

El responsable del radio:

1. Introducir clave y número de extensión.
2. Elige la opción limpiar, fecha alta (actual) estado (sin) buscar, se selecciona con enter y automáticamente aparecen los reportes sin asignar.
3. Elige la opción cambiar de estado (sin) a estado (pendiente) lo seleccionas con enter y eliges la opción guardar (salvar) cambios ubicado en la esquina superior izquierda de la pantalla.
4. Se localiza por radio a la cuadrilla a la que se le va asignar el reporte. Tomando en cuenta que según el problema es a la cuadrilla que se le asigna.
5. Se posiciona el cursor en el estado del reporte que se va asignar y lo cambia a asignado.
6. Se captura en el campo de asignado la clave del nombre de el responsable de la unidad.
7. Se desconoce la clave, pulsa F9 y escribe el nombre lo seleccionas con enter.
8. Cada 5 o 10 minutos se elige la opción limpiar y se realiza. El cambio de el o los (reportes) de (sin) a estado (pendiente) se elige la opción guardar y se elige la opción limpiar.
9. Se posiciona el cursor en el estado del reporte y automáticamente aparecen los reportes pendientes de asignar.
10. Se analizan los reportes por zonas y por urgencias según sea el caso y se repiten nuevamente los puntos 4 y 5.
11. Se graba el reporte en la opción salvar cambios ubicado en la esquina superior izquierda de la pantalla.
12. En el momento que la cuadrilla avisa que la fuga ya quedo reparada, se cambia el estado de (asignado) a (resuelto) y automáticamente se registra la fecha y la hora de resuelto.
13. Cada 30 minutos se comunica por radio, teléfono o nextel según sea el caso con las cuadrillas para que informen el estado o avance de los reportes que se les asigno, y en caso de que avisen que la fuga ya esta reparada, se repite el punto No. 12.
14. Se finaliza con el paso No. 11.

b) ARCHIVO DE REPORTES:

Responsabilidad de los atendientes:

- 1.- Capturar los reportes en el sistema.
- 2.- Los reportes originales de fugas de aguas blancas y faltas de agua llegan al departamento de Atención Telefónica, y las copias se quedan en el departamento de Operación y Mantenimiento, y los reportes de aguas negras se seleccionan las copias y las originales se regresan al jefe de departamento de Redes de Aguas Negras.
- 3.- Se archivan únicamente los originales de FAB y FA y las copias de RAN, ordenados por fecha (ascendente) en los Binding-case.
- 4.- Cada binding-case, se encuentra marcado con un numero (en enero de cada año se empieza con el 1), Clave del tipo de reportes archivados (AB, AN y FA) el rango de fechas de los reportes que se encuentran archivados dentro de cada Binding-case.

**c) ASIGNACION DE REPORTES A OTROS DEPARTAMENTOS.**

1.- Si la Unidad reporta ya sea por radio o en su reporte escrito que:

- La Toma esta tapada: Se da de alta un registro con el Tipo TT.(Toma tapada)
- La Toma esta a flor de tierra: Se da de alta un registro con el Tipo BTO.(Bajar toma)
- La Toma necesita reposición: Se da de alta un registro con el tipo CTO. (cambio de toma)
- La Descarga Necesita reposición: Se da de alta un registro con el tipo DESC. (Reposición de descarga).

2.- En el campo de reporte? eliges la opción S.

3.- Registra el numero de cuenta, si se desconoce procede a los pasos para

4- Una vez ubicada la cuenta, aparece automáticamente la clave de la colonia, captura la clave De las calles., si se desconoce pulsa la tecla F9, escribe el nombre de la calle y selecciona con *Enter*.

5.- En todos los casos al momento de capturar en el sistema la clave de la colonia y la calle, el sistema manda un aviso informando si en los últimos 15 días se ha atendido algún reporte con las mismas características, para evitar duplicidad de registros.

6.- En el campo de Asignado a, seleccionas el departamento de Tomas.

7.- Parea verificar los reportes o imprimir se hace lo siguiente.

1. Entrar a reportes.
2. Hacer clic por numero de reportes.
3. En el parámetro de reporte, dar clic en número de atención, en el mes y el año.
4. Clic en Run report y print.

Nota: Aplica para los puntos 8, 14 y 19.

8.- Se imprime un formato con los datos de la cuenta y el número de reporte y se entrega personalmente al departamento de conexiones para su solución.

9.- Si la unidad reporta que: El medidor esta explotado o robado (necesita reposición): Se da de alta un registro con el tipo EXP.

10.- En el campo de reporte? eliges la opción S.

11.- Registra el numero de cuenta, si se desconoce procede a los pasos para

12.- Una vez ubicada la cuenta, aparece automáticamente la clave de la colonia, captura la clave de las calles, si se desconoce pulsa la tecla F9, escribe el nombre de la calle y selecciona con *Enter*.

13.-En el campo de Asignado a, seleccionas el departamento de medidores.

14.- Se imprime un formato con los datos de la cuenta y el número de reporte uno se entrega personalmente al departamento de medidores para su solución, y otro para firma y archivo del departamento de Atención Telefónica.

15.- Si la unidad reporta que: Se abrió Banqueta, Asfalto, Concreto o Registro: Se da de alta un registro con ex tipo ZA.

16.- En el campo de reporte? eliges la opción S.

17.- captura la ubicación del problema, clave de de la colonia, las calles., si se desconoce pulsa la tecla F9, escribe el nombre de la calle y selecciona con *Enter*.

18.-En el campo de Asignado a, seleccionas el departamento de obras.



ATENCION TELEFONICA

FCOD-12

REVISIÓN: B

SEPTIEMBRE 2007



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					
Numero de reporte	X		IATT.01	Quejas por problemas de agua y alcantarillado	Base de datos	Electrónica	No. de Reporte	5 años	Cinta de Respaldo
Reporte mensual del total de quejas recibidas		X	IATT.01	Quejas por problemas de agua y alcantarillado	Archivo	Carpetas	Por mes	2 años	Archivo Muerto
Registro de reporte	X		IATT.02	Quejas por inconformidad de consumo	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	2 años	Cinta de Respaldo
Registro de reporte	X		IATT.04	Solicitud de información	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Reporte de Asignación	X		IATT.05	Asignación de Reporte a las cuadrillas y a las áreas correspondientes (Radio)	Base de datos	Electrónica	Nombre asignado	2 años	Cinta de Respaldo
Reporte de Asignación		X	IATT.05	Asignación de Reporte a las cuadrillas y a las áreas correspondientes (Radio)	Archivo	Binding Case	Por fecha	2 años	Archivo muerto

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

