



Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos Comunitarios PROYECTO: UNIVERSALIZACIÓN DEL ALCANTARILLADO SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL SISTEMA SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES LAS ESCLUSAS Y SUS COMPONENTES COMPLEMENTARIOS

A.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El objetivo del Proyecto es alcanzar el acceso universal sostenible a los servicios de alcantarillado sanitario de la cuenca Las Esclusas, al sur de Guayaquil, con lo cual, además de mejorar las condiciones de la población beneficiaria del Proyecto, mejorarán las condiciones ambientales y ecológicas de los cuerpos de agua de la ciudad de Guayaquil (Río Guayas y Estuario del Salado).

El Proyecto propuesto alcanzará los objetivos antes mencionados a través de la ejecución de tres componentes:

1.- COMPONENTE UNO: UNIVERSALIZACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS.

Este componente corresponde a la instalación de las conexiones intra - domiciliarias en áreas específicas dentro del sector centro sur de la ciudad de Guayaquil. Dichas áreas están equipadas con una red de recolección de aguas residuales, sin embargo, a pesar de una cobertura de red de casi el (100%) cien por ciento, sólo (82%) ochenta y dos por ciento de los hogares de la zona están realmente conectados al sistema. La mayor parte del (18%) dieciocho por ciento restantes (alrededor de 30.000 familias) son hogares pobres ubicados en el Suburbio Oeste, Guasmo, Trinitaria y Casco Central, donde las piezas sanitarias domésticas descargan directamente al Estero Salado, lo que contribuye a su degradación.

2.- COMPONENTE DOS: REHABILITACIÓN DE LA RED DE ALCANTARILLADO – cuenca La Chala.

Corresponde a la rehabilitación del sistema de alcantarillado de la cuenca La Chala en el Suburbio Oeste, la cual tiene como objetivo reducir las infiltraciones en el subsistema sur del alcantarillado sanitario, lo que contribuye a la reducción de la contaminación del Estero Salado con aguas residuales domésticas. Se estima que del volumen total de aguas residuales recogidas y que se bombea en la estación de bombeo de La Chala, aproximadamente el (25%) veinticinco por ciento corresponde a la infiltración de agua, aumentando así los costos de bombeo.



3.- COMPONENTE TRES: TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y DISPOSICIÓN.

Este componente corresponde a la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), llamada Las Esclusas, y las respectivas instalaciones de bombeo y transmisión asociadas a tratar el (100%) cien por ciento de las aguas residuales recogidas en el sector sur de la ciudad de Guayaquil. El objetivo de este componente es tratar las aguas residuales domésticas hasta el cumplimiento de las normas ambientales vigentes de descarga a un cuerpo de agua.

B.- MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN DEL PROYECTO.

B.1.- Comunicación del Sistema de Gestión de Quejas del Proyecto.

Actualmente la comunidad del área de intervención del Proyecto y los posibles afectados, podrán dirigir sus reclamos o queja a la Dirección de Comunicación Social - Gestión Comunitaria (DCS-GC) de EMAPAG EP cuyos datos de contacto son los siguientes:

Nombre de contacto:	Sociólogo Stalin Poveda Granoble
Cargo:	Director de Comunicación Social - Gestión Comunitaria (DCS-GC) de EMAPAG EP
Teléfono:	593-04-2-681-315 – ext 141.
Mail:	spoveda@emapag-ep.gob.ec
Dirección:	Av. Francisco de Orellana y M. H. Alcívar Edificio Las Cámaras – Torre B - Mezzanine

Previo el inicio de las obras de los componentes del Proyecto, para presentar el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos, se realizará una reunión pública con la comunidad, reunión que estará a cargo de la Dirección de Comunicación Social - Gestión Comunitaria (DCS-GC) de EMAPAG EP, en la cual se realizará la presentación de las instituciones involucradas en el Proyecto esto es, Contratista, Fiscalizador, Administrador y Supervisores de Obra y se informará acerca de cómo la comunidad podrá ponerse en contacto con las personas responsables de la gestión de quejas y reclamos designadas por el contratista (puntos focales de contacto para quejas y reclamos) y la persona de contacto de la DCS-GC de EMAPAG EP. La DCS-GC de EMAPAG EP compartirá los datos de contacto de la DCS-GC en el material informativo y de socialización del Proyecto, así como los datos de los puntos focales de contacto para quejas y reclamos del contratista.



Durante la construcción de las obras, independiente de las reuniones sociales a cargo del contratista, el equipo social de EMAPAG EP celebrará reuniones regulares en el área de intervención del Proyecto, en las cuales los puntos focales del contratista proporcionarán a la EMAPAG EP informes resumidos sobre el número de quejas recibidas por la comunidad y cómo fueron resueltas; y, el equipo social de EMAPAG EP podrá tener intercambios adicionales o complementarios con la comunidad.

A.2.- Gestión de la Queja y Reclamos.

Primera Instancia.-

La primera instancia de la Gestión de Quejas y Reclamos será el punto focal de contacto designado por el contratista, persona que deberá estar ubicada en el área del Proyecto. La comunidad beneficiaria tendrá sus datos de contacto, esto es dirección, teléfono convencional - celular y correo electrónico. Los puntos focales de contacto designados por el contratista, serán los encargados de:

- a. Resolver las quejas recibidas de los beneficiarios o las personas afectadas en un plazo adecuado (Las quejas serán resueltas dentro de los 5 días de recepción.)
- b. El mantenimiento de un registro de quejas: número y tipo de quejas recibidas, la forma en que fueron recibidas y la cantidad de tiempo que se tardó en resolverlas.
- c. Reporte mensual sobre las quejas recibidas (número, tipo, resolución, tiempo, etc). Reporte que será entregado al equipo social de EMAPAG EP.
- d. Las quejas que el contratista no pueda resolver a través de su punto focal designado deberán ser remitidas al equipo social de EMAPAG en un plazo máximo de 3 días.

Segunda Instancia.-

Para los casos de quejas y reclamos que no puedan ser resueltas por el contratista, EMAPAG EP enviará un especialista, de la DCS-GC, para facilitar la resolución de la queja y/o reclamo. Una vez llegado a un acuerdo para solucionar la queja o reclamo, se deberá suscribir una resolución de acuerdo entre las partes firmada por los actores involucrados. Las quejas serán resueltas dentro de los 10 días de recepción.

Tercera Instancia.-

Si no es posible llegar a un acuerdo con la intervención de la DCS-GC de EMAPAG EP, se explorará la posibilidad de involucrar a un mediador externo, quien deberá, en función de los acontecimientos, emitir un informe de propuesta de resolución de conflicto (queja o reclamo) dentro de los 10 días de recepción.



A.3.- Indicadores de Resultados de la Gestión de Quejas e Informes.

Los indicadores principales respecto a la gestión de las quejas y reclamos serán:

- a. Número de Quejas Recibidas.
- b. Número de Quejas Resueltas, en primera, segunda y tercera instancia.
- c. Tiempo entre presentación de una queja y su resolución.
- d. Número de Quejas/Número de Quejas Resueltas de manera total y por instancia.

Adicionalmente, se incluye un indicador específico para el componente 1 del Proyecto, que es la certificación de aceptación de las obras de conexión intra domiciliaria, suscrita por los beneficiarios.

EMAPAG EP incluirá información sobre el número, tipo y resolución de las quejas recibidas en el marco de sus informes semestrales para el Banco Mundial.

B.- MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ETAPA DE OPERACIÓN DEL PROYECTO.

Para la etapa de operación del Proyecto, el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos, se incorporará al sistema actualmente en operación por parte de la Concesionaria, establecido en el Contrato de Concesión, esto es, una atención personal de las quejas y reclamos que se reciben en las oficinas de “Atención al Usuario” de la Concesionaria INTERAGUA, de manera directa o a través de su Call Center, cuya resolución tiene plazos reglamentarios, estándares y los controles de calidad respectivos por parte de la EMAPAG EP.

Los datos de la Concesionaria para la presentación de quejas y reclamos, en primera y segunda instancia, se muestran a continuación:

Atención Personal - Agencia Centro: Coronel y Maldonado
Horarios Lunes a viernes: 7:30 a 17h00 / Sábados: 9:00 a 13:00

Atención Telefónica - Marcar desde su celular o convencional el número 134
Horarios De lunes a viernes, de 07h00 a 19h00 / Sábados de 08h00 a 14h00

Los usuarios del servicio tienen dos instancias para realizar sus quejas y reclamos ante las oficinas de la Concesionaria, en caso de que los usuarios no se encuentran satisfechos de la resolución de la queja y reclamo en la segunda instancia, tienen una tercera instancia ante EMAPAG EP, quien a través de su oficina de Atención al Cliente realizará un análisis del caso y emitirá el pronunciamiento respectivo acogiendo o no la resolución de la Concesionaria.



Los datos de la EMAPAG EP para la presentación de quejas y reclamos, en tercera instancia, se muestran a continuación:

Atención Persona – Edificio “Las Cámaras” - Avenida Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar. Horario de atención: 8h30 a 16h00 de lunes a viernes.

Atención telefónica - Líneas de atención inmediata: 1800 003 003 y 113 desde celulares
Horario de atención: 8h30 a 17h00 de lunes a viernes