

GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO



RECLAMO ADMINISTRATIVO

Cuando su reclamo ha sido atendido por Interagua y no está conforme PRESENTE SU:

RECLAMO ADMINISTRATIVO

Infórmese al
Centro de Atención Telefónica
113 para celulares,
1800-003-003
(Línea gratuita)



TU VOZ CUENTA

Whatsapp: 0987472917

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN



CENTRO DE ATENCIÓN PERSONAL

Edificio “Las Cámaras” Av. Francisco de Orellana
y Miguel H. Alcívar, planta baja.

Horario de atención:
08h30 a 16h00 de lunes a viernes



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

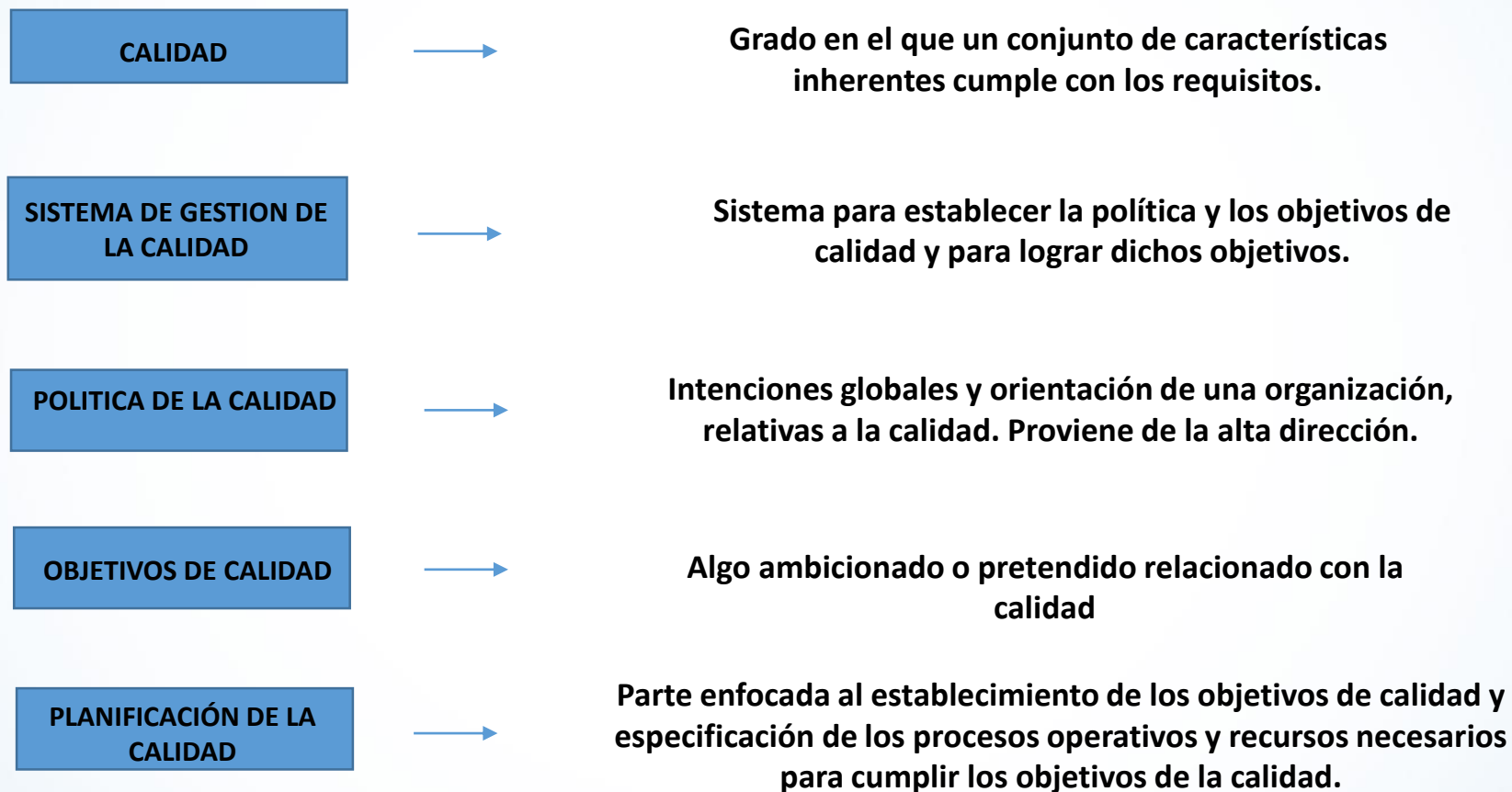
Horario de atención:
08h30 a 17h30 de lunes a viernes



CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL

www.emapag-ep.gob.ec
cat@emapag-ep.gob.ec

IMPLANTACIÓN DE ISO 9001



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

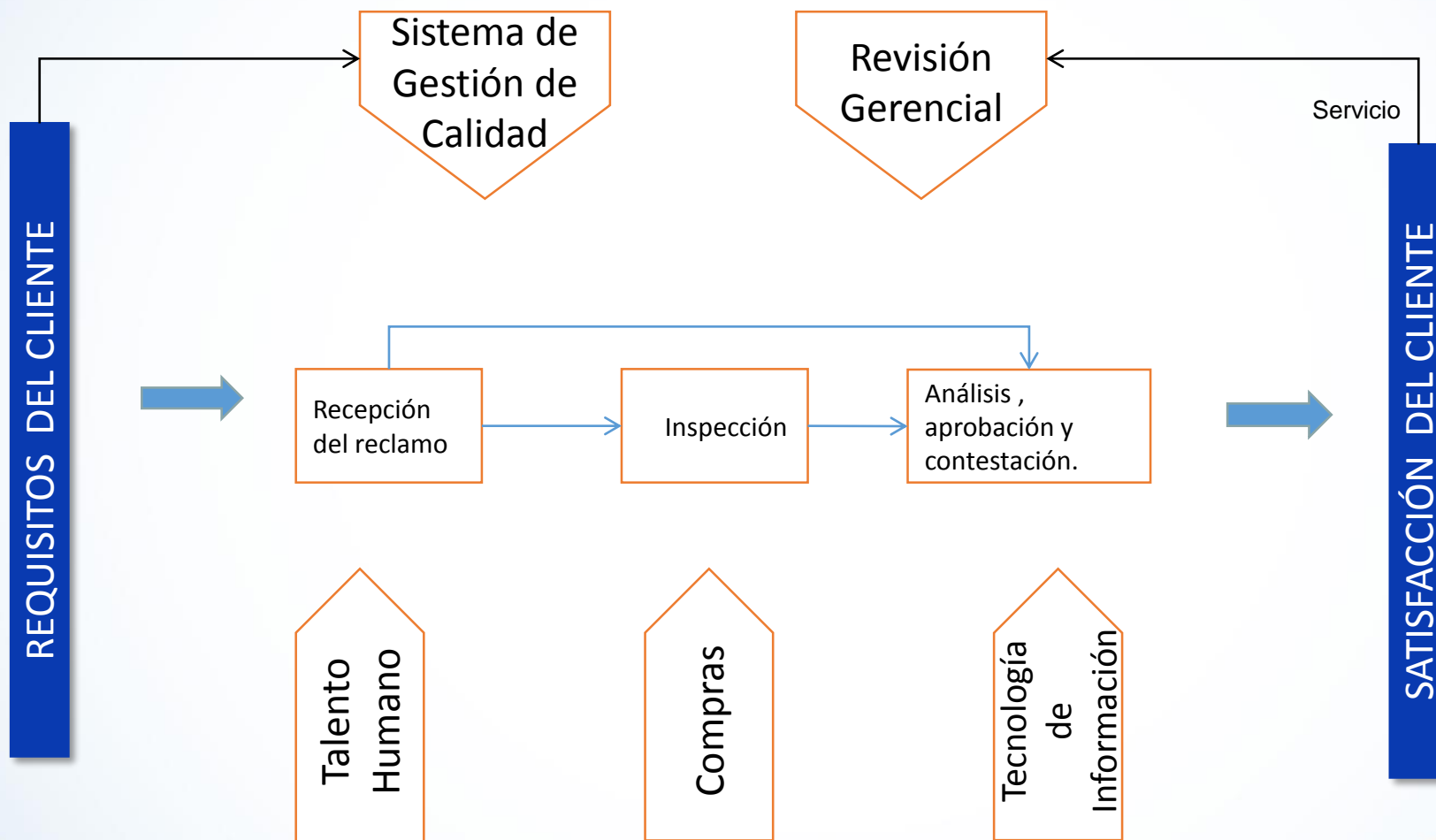
CLIENTE

La calidad en el servicio al cliente, implica satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes

SERVICIO

CALIDAD

PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



POLITICA DE CALIDAD

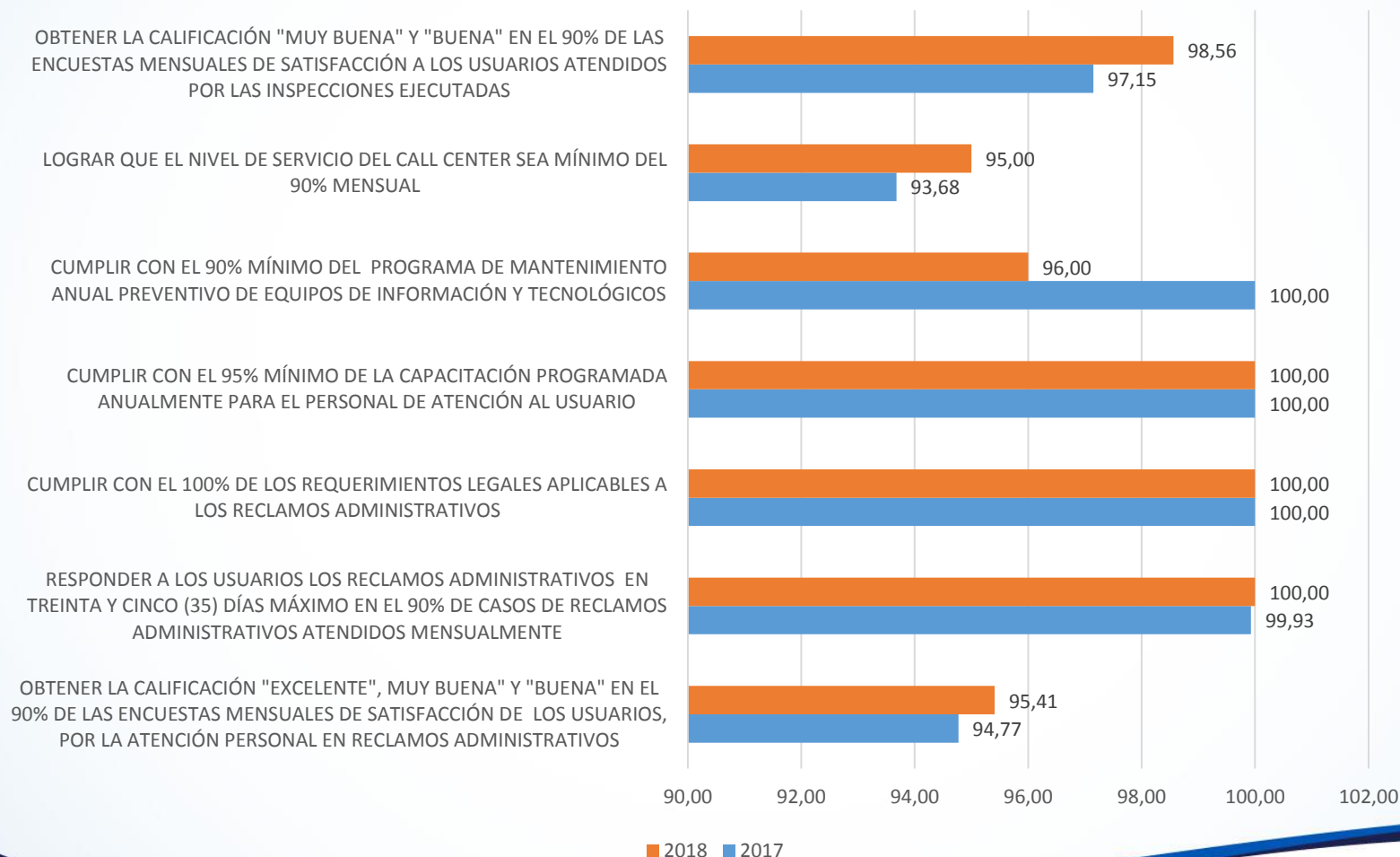
En la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL EMAPAG-EP, controlamos y regulamos que el Concesionario cumpla con las obligaciones contractuales en atención de consultas y reclamos. Tenemos la política de brindar con calidad la atención oportuna a los usuarios que solicitan: “Reclamos Administrativos”; comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos, con el cumplimiento de los requerimientos de nuestros usuarios y requisitos legales aplicables. Contando con recurso humano competente y utilizando infraestructura adecuada para su satisfacción.

OBJETIVOS E INDICADORES

OBJETIVO	INDICADORES / CONTROL	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	FRECUENCIA	FÓRMULA
OBTENER LA CALIFICACIÓN "EXCELENTE", MUY BUENA Y "BUENA" EN EL 90% DE LAS ENCUESTAS MENSUALES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, POR LA ATENCIÓN PERSONAL EN RECLAMOS ADMINISTRATIVOS	% de satisfacción del usuario respecto a la atención personal por parte de las oficiales de Emapag.	Igual o mayor al 90%.	1.- Implementación de Matriz de respuestas a reclamos. 2.Procedimiento para tabulación de encuestas de satisfacción. 3. Procedimiento para aplicación de encuestas. 4. Procedimiento para llamadas de promoción. 5. Instalación de camara de video y audio para registro en oficina. 6. Asesoría de Marketing para reclamos administrativos.	1.- Personal (Supervisora, Jefa de atención, Asesor de Marketing) 2.- Programa de reuniones 3.-Manuales, procedimientos 4.- Programa de muestreo para control y Revisión de aplicación mediante muestreos o verificación de resultados, Moviización. 5. Instalación de camara de video y audio para registro en oficina. 6. Asesoría de Marketing para reclamos administrativos.	Mensual	Sumatoria de valoraciones de excelente, muy bueno y bueno/Sumatoria total
RESPONDER A LOS USUARIOS LOS RECLAMOS ADMINISTRATIVOS EN TREINTA Y CINCO (35) DÍAS MÁXIMO EN EL 90% DE CASOS DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS ATENDIDOS MENSUALMENTE	% de usuarios atendidos dentro del plazo reglamentario	Igual o mayor al 90%.	1.- Capacitación al personal de atención al usuario para registro de reclamos procedentes. 2.- Registrar como "inconsistencias" las quejas de atención, errores evidentes de Interagua.	1.- Programa de capacitación de análisis de resoluciones y de reglamentos. 2.- Asignación de seguimiento y tramite de inconsistencias a la analista estadística.	Mensual	Número de recursos de apelación atendidos dentro del plazo reglamentario/número de recursos de apelación
CUMPLIR CON EL 100% DE LOS REQUERIMIENTOS LEGALES APLICABLES A LOS RECLAMOS ADMINISTRATIVOS	% de requerimientos legales aplicados en los Recursos de Apelación	Igual al 100%	1.- Actualización de Reglamento Interno de Manejo de los Servicios. 2.- Implementación de sentencia de la corte constitucional en el procedimiento de atención a reclamos administrativos.	1.- Capacitación de reglamentos para el personal de atención al usuario. 2.- Socialización del reglamento interno de manejo de los servicios	Mensual	Número de requerimientos legales/número de recursos de apelación atendidos
CUMPLIR CON EL 95% MÍNIMO DE LA CAPACITACIÓN PROGRAMADA ANUALMENTE PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	% de cumplimiento del programa de capacitación	Mayor o igual al 95%	1.- Programa de talleres de capacitación de la Ley de Defensa al Consumidor, Reglamento Interno de Manejo de los Servicios y Contrato de Concesión.	1.-Presupuesto anual para capacitación al personal, basado en las competencias.	Anual	Cantidad de cursos ejecutados/cantidad de cursos programados

OBJETIVO	INDICADORES / CONTROL	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	FRECUENCIA	FÓRMULA
CUMPLIR CON EL 90% MÍNIMO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL PREVENTIVO DE EQUIPOS DE INFORMACIÓN Y TECNOLÓGICOS	% de cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de la infraestructura.	Mayor o igual al 90%	1.- Solicitud de compra de video y audio para la oficina de atención al usuario.	1.- Cronograma de mantenimientos de atención al cliente.	Cuatrimestral	Mantenimientos realizados/mantenimientos planificados.
LOGRAR QUE EL NIVEL DE SERVICIO DEL CALL CENTER SEA MÍNIMO DEL 90% MENSUAL	% de llamadas atendidas.	Mayor o igual al 90%	1.- Implementación de reuniones quincenales para revisión de casos atendidos telefonicamente, muestreo de llamadas, revisión de scripts.	1.- Contratación de proveedor de servicios telefónicos. 2.- Presupuesto anual para atención telefónica de EMAPAG EP (\$24.mil)	Mensual	(Llamadas atendidas/total de llamadas).
OBTENER LA CALIFICACIÓN "MUY BUENA" Y "BUENA" EN EL 90% DE LAS ENCUESTAS MENSUALES DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS ATENDIDOS POR LAS INSPECCIONES EJECUTADAS	% de cumplimiento respecto a la atención por parte del Inspector de Emapag.	Mayor o igual al 90%	1.- Programación de visitas de campo con supervisores, para capacitación a personal de atención al usuario. 2.- Solicitud de capacitación en atención al cliente, relaciones humanas o comunicación efectiva.	1.- Aplicación de encuestas a usuarios con inspecciones. 2.- Requerimientos de atención en el protocolo de las inspecciones.	Mensual	Sumatoria de valoraciones de excelente, muy bueno y bueno/Sumatoria total

COMPARATIVO DE RESULTADOS DE INDICADORES 2017-2018

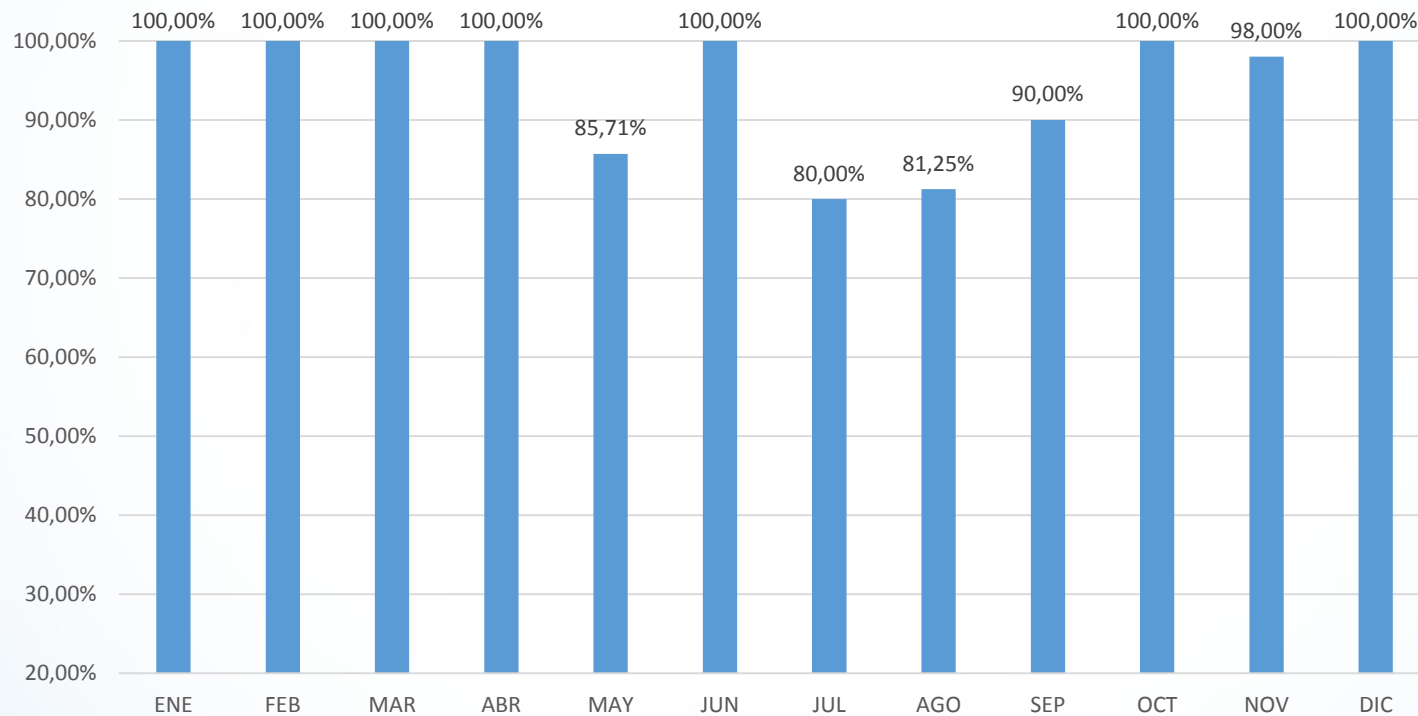


RESULTADOS DE INDICADORES 2018



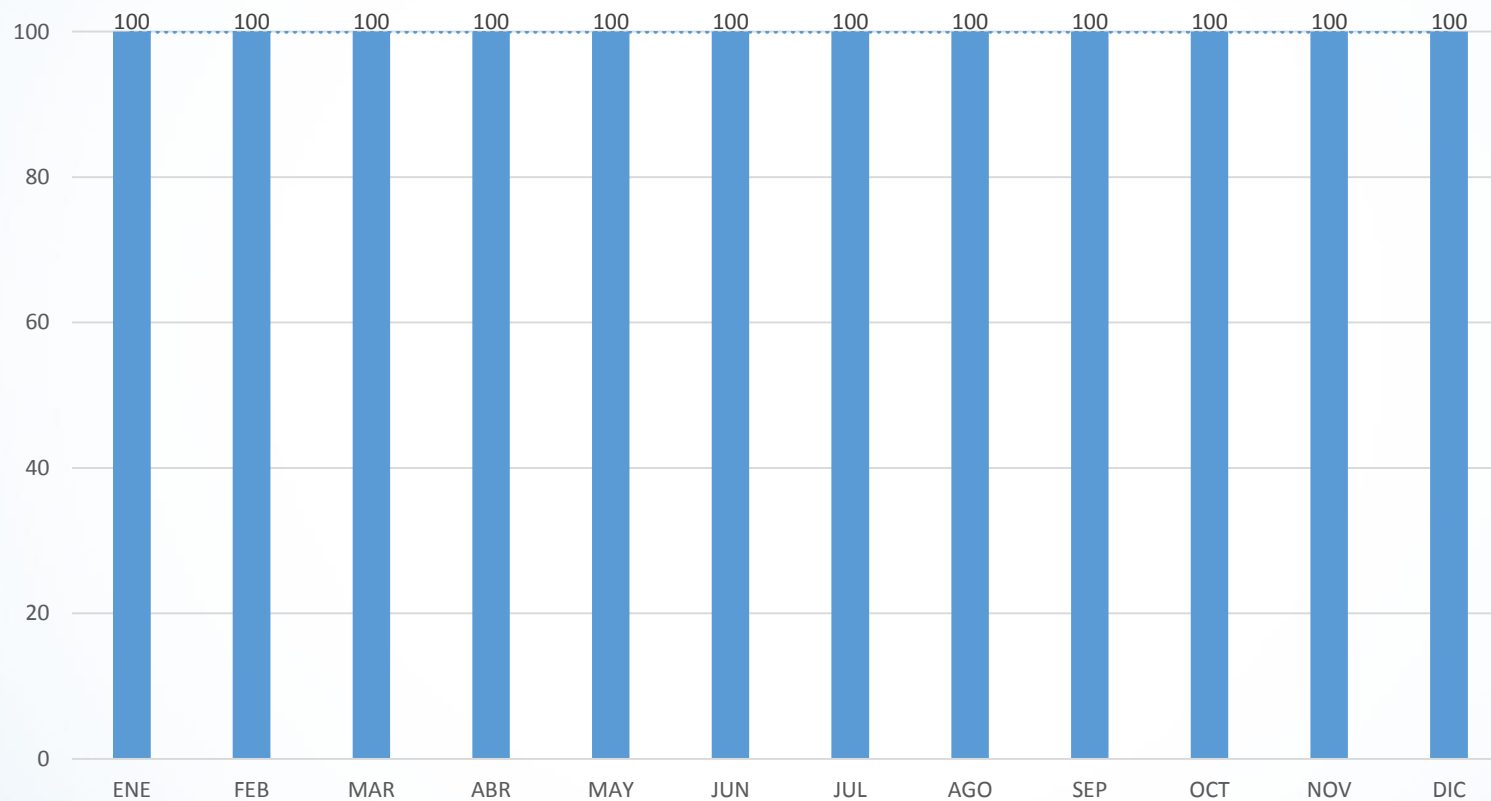
% de satisfacción del usuario respecto a la atención personal por parte de las oficiales de EMAPAG EP

Meta: Mayor o igual al 90% (mensual)



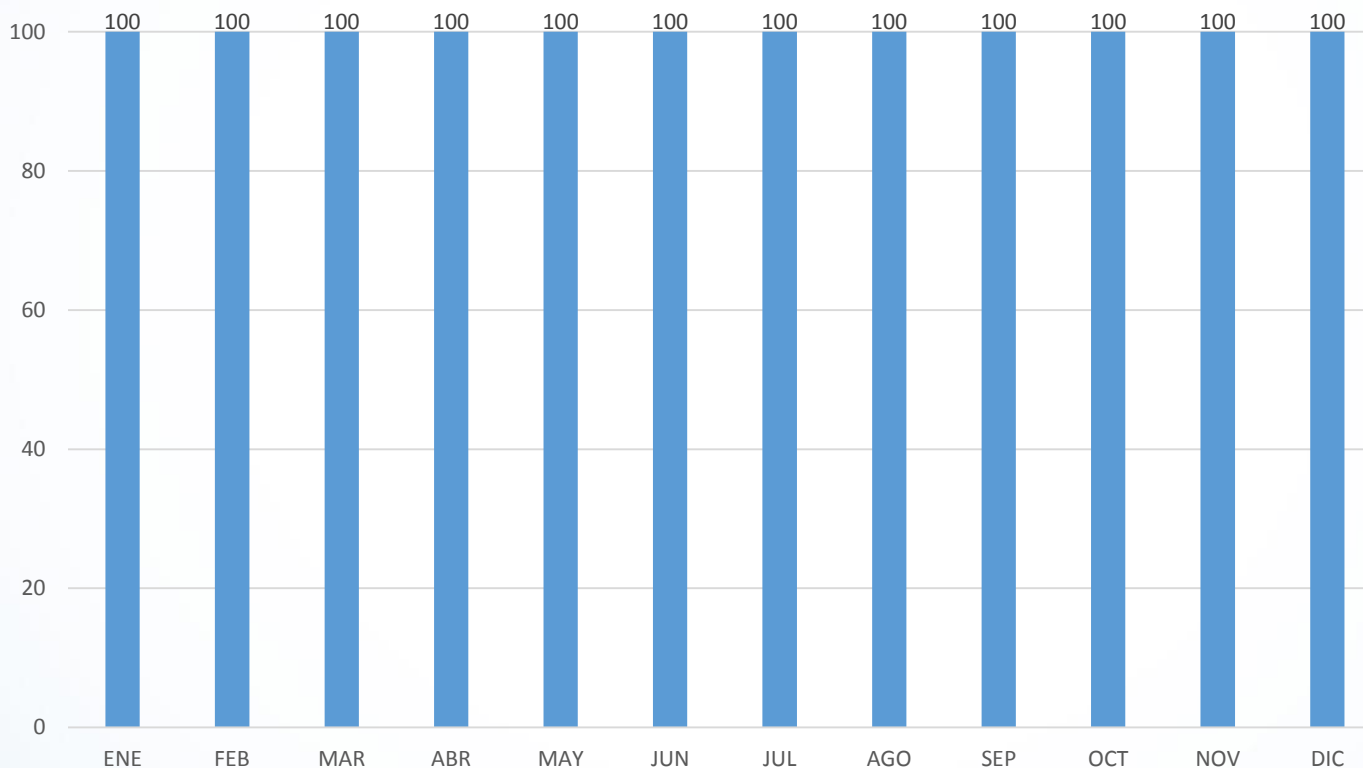
% de usuarios atendidos dentro del plazo reglamentario

Meta: Igual o mayor al 90%



Cumplir con el 100% de los requerimientos legales aplicables en Reclamo Administrativo

Meta: 100% (mensual)



% de cumplimiento del programa de capacitación del área de Atención al Usuario

Meta: Mayor o igual al 95% (anual)

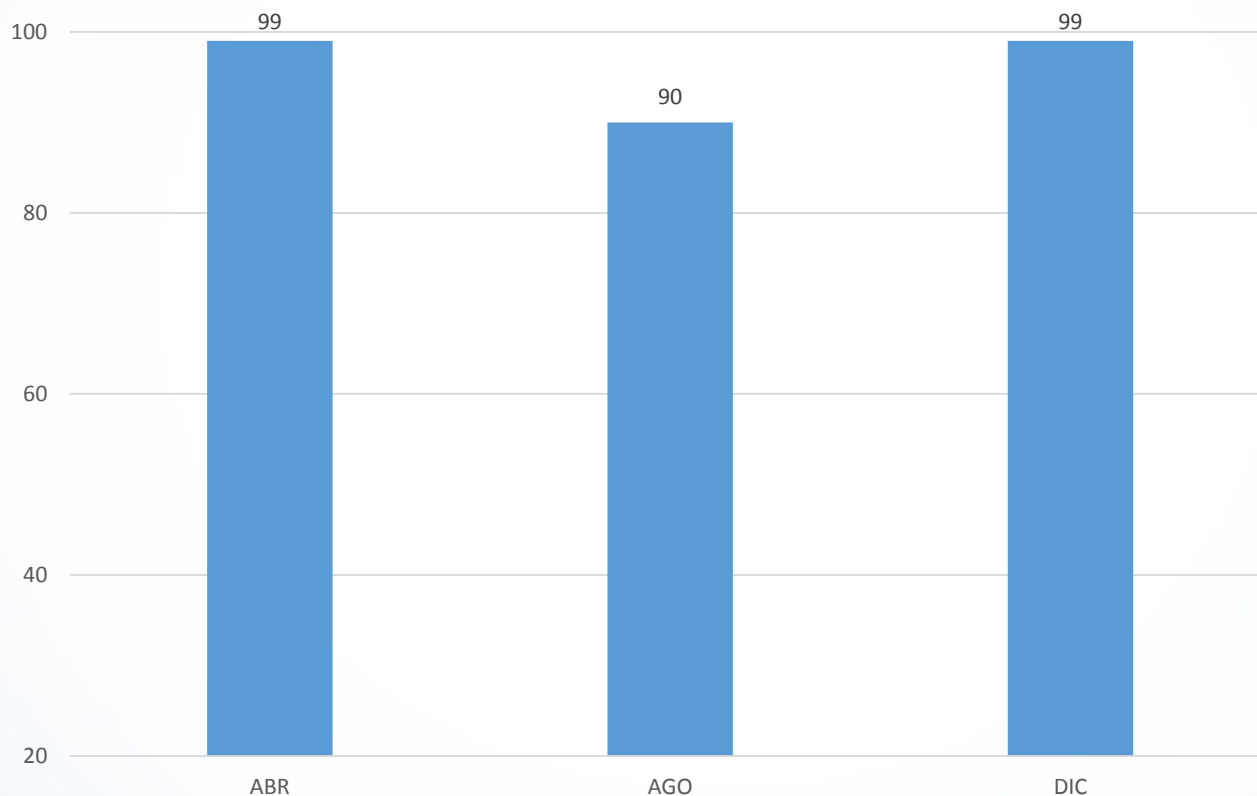
100 % (2018)

CURSOS REALIZADOS

- Mejores prácticas en la excelencia del servicio y fidelización de clientes
- Comunicación, más allá de las palabras
- Gestión de proyectos
- Control de bienes en el sector público

% del cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de la infraestructura

Meta: Mayor o igual al 90% (cuatrimestral)



% de llamadas atendidas

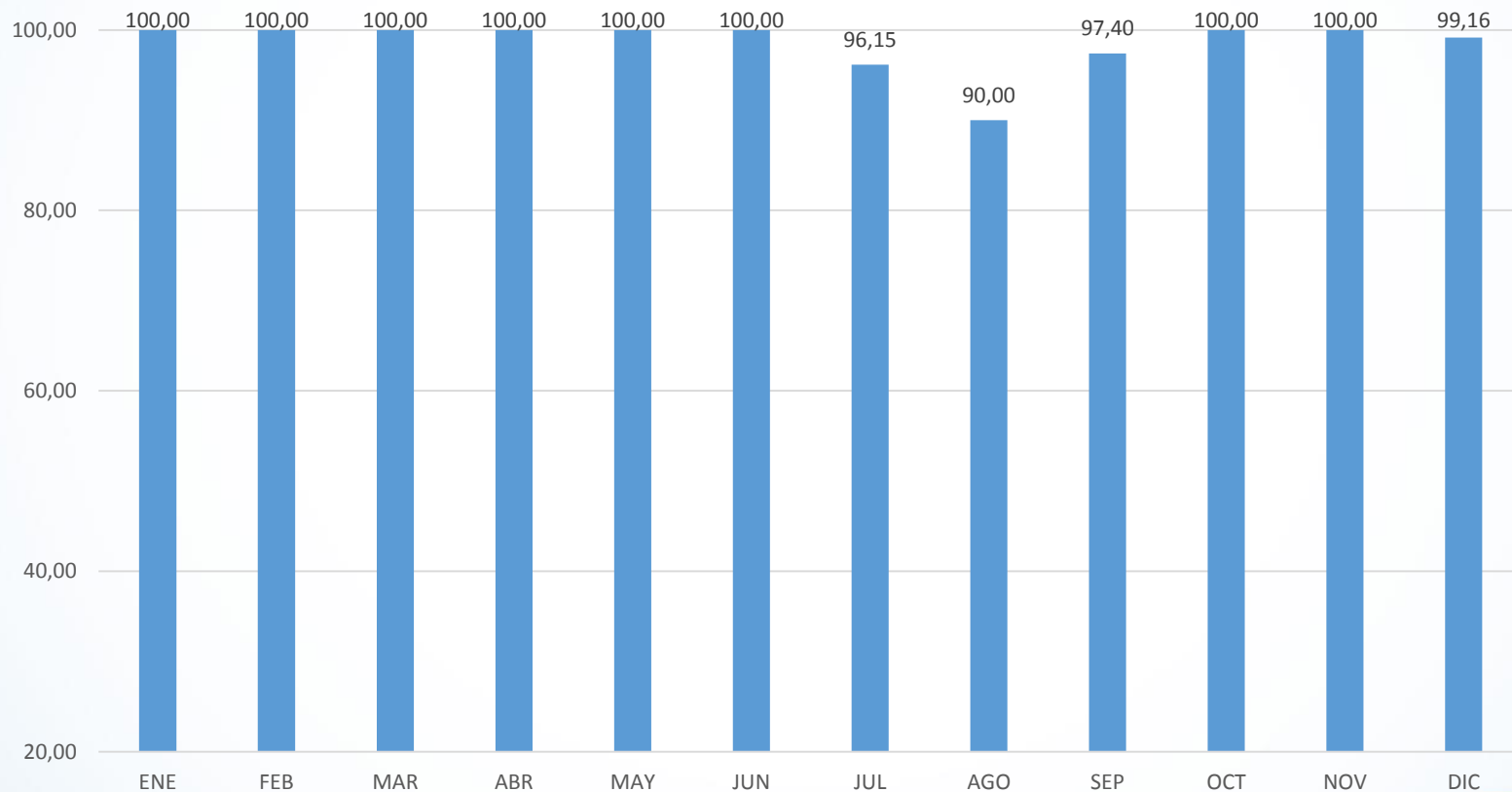
Meta: Mayor o igual al 90% (mensual)



% de cumplimiento respecto a la atención por parte del Inspector de EMAPAG



Meta: Mayor o igual al 90% (mensual)



CERTIFICADO ISO 9001:2015 PARA RECLAMO ADMINISTRATIVO

Este certificado es válido desde 08 Noviembre 2018 hasta 08 Noviembre 2021 y permanece válido a condición de satisfactorias auditorias de seguimiento Auditoría de Re-certificación se prevé como mínimo 60 días antes del vencimiento del certificado

Edición 3. Certificado desde 01 Diciembre 2015

La auditoría que condujo a este certificado comenzó el 10 Octubre 2018 La fecha de validez del certificado de emisión anterior fue hasta el 15 Septiembre 2018



NUEVA PRESENTACIÓN DE TRÍPTICO INFORMATIVO

INDICADORES DE ATENCIÓN



USUARIOS ATENDIDOS
EMAPAG-EP 2017

1373 DENUNCIAS
TÉCNICAS



CALIFICACIÓN SOBRE ATENCIÓN
DE RECLAMO ADMINISTRATIVO

96.10 MUY
BUENO



CALIFICACIÓN ATENCIÓN
AL CLIENTE 2017

98.20 MUY
BUENO

LLAMADAS 2017

LINEAS # LLAMADAS



113 **18.044**

1800 **3.472**

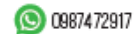
64%
Incremento

NUESTRA UBICACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN PERSONAL



Edificio "Las Cámaras" Av. Francisco Orellana
y Miguel H. Alcívar, planta baja.
Horario de atención:
08H30 a 16H00 de lunes a viernes



0987472917

1800 003 003



EMAPAGEP



EMAPAGYE

www.emapag-ep.gob.ec



Infórmese al **113**
1800-003-003
0987472917

GESTIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL USUARIO



¿QUIÉNES SOMOS?

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, EMAPAG-EP: Entidad creada mediante ordenanza publicada en la Gaceta Oficial No. 42 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil (M.I. Municipalidad de Guayaquil), y su reforma, publicada en la Gaceta Oficial No. 46, la que, conforme se establece en el artículo segundo de su ordenanza de creación tiene por objeto asumir el rol de controlar y regular los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial operados por la Concesionaria Interagua C.Ltda. en función del Contrato suscrito desde el 11 de abril del 2001.

¿NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD?

Controlamos y regulamos que INTERAGUA C.LTDA cumpla con las obligaciones contractuales en atención de consultas y reclamos. Tenemos la política de brindar con calidad la atención oportuna a los usuarios que solicitan Reclamos Administrativos y Atención al usuario; comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos, con el cumplimiento de los requerimientos de nuestros usuarios y requisitos legales aplicables. Contando con recurso humano competente y utilizando infraestructura adecuada para su satisfacción.

ATENCIÓN AL USUARIO, CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

Desde el 1 de diciembre del 2015 el proceso "GESTIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN DEL USUARIO" de EMAPAG-EP a cargo de la Jefatura de atención al Usuario, cuenta con certificación de calidad ISO 9001:20015.



ANALIZAMOS LA RESPUESTA DE INTERAGUA A SU RECLAMO, PARA GARANTIZAR SUS DERECHOS.

TRAMITACIÓN DE RECLAMOS:

¿QUE HACER PARA ACCEDER AL RECLAMO?

Sigue estos 3 simples pasos:

1 Los reclamos deben ser presentados en las oficinas de atención al cliente de INTERAGUA, con la cédula de ciudadanía y datos del usuario titular de la planilla y de no ser titular presentar una autorización escrita.

2 El reclamante recibirá el número de registro del reclamo y el plazo previsto para la atención.

3 INTERAGUA, no podrá cortar el servicio hasta que se notifique la respuesta al reclamo y siempre que el usuario se mantenga cancelando el valor provisional que es el valor del consumo histórico (Promedio 6 meses anteriores).

4 Plazo de atención 30 días

Para mayor información comuníquese con el call center de INTERAGUA C.LTDA

134

24/7 TODOS LOS DÍAS,
A TODA HORA.

SI NO ESTÁS CONFORME CON LA RESOLUCIÓN DE INTERAGUA ACÉRCATE A EMAPAG-EP

¿CÓMO PRESENTAR RECLAMO ADMINISTRATIVO ANTE EMAPAG-EP?

El usuario titular de la planilla, debe presentar su cédula o copia de cédula con carta de autorización del titular sino puede acercarse a realizar el reclamo administrativo.

Constancia de presentación de reclamo ante INTERAGUA

El reclamo ante EMAPAG EP debe ser fundamentado, se verifica que exista pruebas e información que proceda para generar reclamo administrativo.

Reclamo escrito con firma del formulario de reclamos administrativos del sistema ERCC de EMAPAG-EP.

Pago del consumo histórico mientras se sustancia la respuesta al reclamo administrativo.

El plazo de atención de los reclamos administrativos es de 35 días hábiles.

