

REPÚBLICA DE HONDURAS
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO (ERSAPS)



Procedimientos y buenas prácticas en
Atención al Usuario.

Tegucigalpa, Honduras, Noviembre de 2007

1. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	2
1.1 Concepto	2
1.2. Lógica de Calidad y Servicio	2
2. IMPORTANCIA Y FUNCION DE ATENCION AL USUARIO	4
2.1. Objetivos Inmediatos	5
2.2. Actividades de apoyo a sus funciones	5
2.3. Requerimientos mínimos de una oficina de Atención al USUARIO	5
3. TIPOS DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE ATENCION DEL USUARIO	8
3.1 Reclamación	8
3.2. Quejas	11
3.3. Solicitudes	13
3.4. Consultas	14
4. POLITICAS DE ATENCION A USUARIOS	16
4.1. Principios de Atención al USUARIO	16
4.2. Políticas técnicas	16
4.3. Políticas comerciales	17
4.4. Políticas de Relación con los Usuarios	17
4.5. Políticas de Personal de Atención al USUARIO	17
4.6. Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios	17
4.6.1. Derechos del USUARIO	17
4.6.2. Obligaciones de Los Usuarios	19
4.6.3 Conocimiento de las Infracciones	21
4.6.4 Derechos del PRESTADOR	22
4.6.5 Obligaciones del Prestador	22
5. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	24
5.1 Criterios de Atención al Cliente	24
5.1.1 Orientación de Calidad en Atención al Público	24
5.1.2 Relaciones Interpersonales	25
5.1.3 Trabajo en Equipo.	25
5.1.4 Generación de confianza a través del Servicio	26
5.1.5 Asertividad con el público	26
5.1.6 Retroalimentación	27
5.1.7 Manejo de Conflictos	28
5.2 Conductas inadecuadas de Funcionarios de Atención al Usuario	30
Asimismo, a partir de la identificación de los síndromes o desviaciones del personal del contacto se pueden inferir algunas consecuencias que desembocan en lo que se describe como errores en la atención al usuario y son considerados como:	33
Los Siete Pecados Capitales del Servicio	33
5.3 Hacia una atención proactiva y eficiente de Atención al Usuario	34
5.3.1 Compromiso y Comunicación	34
5.3.2 Claves para una comunicación efectiva:	34
5.3.3 Planteamiento adecuado de los problemas en comunicación	34

5.4 Conductas inadecuadas de Usuarios y su neutralización _____	35
6. PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS, QUEJAS Y SOLICITUDES _____	40
6.1 Procedimiento General _____	40
6.2 Procedimiento para la Solicitud del servicio _____	42
6.3 Procedimiento de Atención de Reclamaciones _____	46
6.4 Procedimiento de Atención Quejas _____	53
6.5 Procedimiento para Atención del Recurso de Apelación _____	58
6.6 Procedimiento de Atención del Recurso de Reposición _____	62
6.7 Procedimiento de Reclamaciones ante el Ente Regulador _____	66
6.8 Otros Procedimientos _____	68
6.9. Documentos elaborados por Unidad de Atención Al Cliente/Usuario _____	69
6.9.1. Contrato de Servicios _____	69
6.9.2. Formulario de Reclamaciones _____	70
6.9.3 Plan Rector de Atención a Usuario _____	72
6.9.4. Plan de Difusión a los Medios _____	72
Anexo1. PREPARACION PARA PREGUNTAS FRECUENTES _____	73
A.1. Solución de problemas en las instalaciones domiciliarias _____	74
A.1.1. Instalaciones Internas _____	74
A.2. Problemas en la red de distribución y recolección _____	77
A.2.1. Fugas en la red de distribución _____	77
A.2.2 Racionamiento _____	77
A.2.3 Falta de abastecimiento _____	78
A.2.4 Mala calidad del agua _____	78
A.2.5 Obstrucción y fugas de aguas residuales en el alcantarillado _____	78

1. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1.1 Concepto

El servicio del área de Atención al Usuario del Prestador del servicio de agua y alcantarillado es más que la atención diligente, amable y cortés de un funcionario del Prestador y un ambiente físico adecuado. Para un usuario inconforme, por ejemplo con la facturación de su consumo, o con frecuentes cortes del servicio, la amabilidad y la comodidad de un espacio físico serán insuficientes e inclusive indiferentes si considera que su reclamo o queja no es atendido adecuadamente. Por lo tanto, la atención al usuario/cliente debe acompañarse por buena y oportuna información tanto técnica como comercial, así como la orientación adecuada en la resolución de las quejas, reclamaciones o solicitudes de los usuarios. Es un asunto de fondo y de métodos, no es un tema de forma.

En el caso de los servicios, las metas de calidad no sólo se refieren al producto o servicio final, sino también al proceso que lo rodea. El servicio de atención a los usuarios se constituye en el conjunto de servicios que el público espera, complementarios al servicio básico de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, como retribución del precio o tarifa que paga el usuario, además de mantenimiento de la imagen que el prestador busca mantener o mejorar.

Esta tarea habrá de ser debidamente considerada para instrumentar un proceso de modernización empresarial y capacitar los recursos humanos a partir del marco legal y regulatorio del sector.

Para ello conforme a la normativa vigente se ha proyectado la implementación de un Sistema de atención de solicitudes y reclamaciones de los usuarios, basado en el Proyecto de Reglamento para la Atención de solicitudes y reclamos de los Usuarios de Honduras.

Un Sistema de atención a las solicitudes y reclamaciones constituye un conjunto de recursos humanos, físicos y tecnológicos destinados por el Prestador de los servicios de agua potable y alcantarillado, a gestionar las interacciones con los usuarios que resultan de su vinculación con la provisión de los servicios, todo ello basado en normas tales como el Reglamento de Régimen Tarifario, el Reglamento de los Servicios¹, el propio Reglamento de Solicitudes y Reclamos y normas conexas, como elementos fundamentales del marco normativo.

1.2. Lógica de Calidad y Servicio

De acuerdo a lo establecido en el marco Legal sectorial, el Prestador de servicio debe garantizar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, así como cumplir con los niveles de calidad establecidos en el contrato de prestación;

La calidad no es un concepto de exquisitez. La definición de calidad es sencillamente cumplir con las expectativas o exigencias del usuario/cliente. Por ello, atender con calidad no implica disponer de aspectos suntuarios en el ambiente de atención al cliente, ni

¹ Resolución No. 02-2005 del 09 de diciembre de 2005

tampoco que el usuario tenga siempre la razón en su reclamación o queja, sino que se cumplan los requisitos básicos que todo usuario espera:

Atención rápida y diligente, con conocimiento del marco regulatorio para que sea veraz y oportuna, y trato amable.

En este sentido, la atención al usuario debe prestarse en condiciones de dicha calidad, tomando en cuenta las circunstancias y características particulares de cada localidad tal como lo señala la normativa correspondiente: *“Los servicios en cada comunidad tienen características propias en cuanto a la capacidad de la infraestructura, la calidad del agua, la continuidad, la presión disponible, el tratamiento del agua y el agua residual, la capacidad administrativa, los recursos humanos, los recursos financieros, etc., esta es la base de partida y se avanza a través de un mejoramiento gradual y progresivo”*².

En caso del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, la calidad que espera el Usuario puede contemplarse en dos categorías:

Atención	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia en realizar conexiones ➤ Eficiencia y respeto al recibir quejas o reclamaciones ➤ Eficiencia en la atención de llamadas telefónicas ➤ Eficiencia en la respuesta a notas y solicitudes ➤ Disponibilidad en la actitud del personal, iniciativa, cortesía y amabilidad. ➤ Precisión en la respuesta a las consultas ➤ Reacción tolerante a los reclamos
Condiciones del servicio	<p>Agua potable</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobertura del servicio ➤ Continuidad del servicio ➤ Presiones adecuadas, por encima de la mínima e inferior a la máxima ➤ Cumplimiento de parámetros de calidad obligatorios (físicos, químicos y bacteriológicos) ➤ Monitoreo de calidad (cloro residual, turbidez) en punto de la red y/o en la conexión del Usuario <p>Saneamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Funcionamiento del Alcantarillado sin taponamientos y sin derrames en la vía pública. ➤ Cumplimiento de la normativa de tratamiento de aguas residuales ➤ Adecuada disposición de los lodos y subproductos del tratamiento

² Modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, Resolución No. 02-2005 del 09 de diciembre de 2005, Tegucigalpa, p. 3

2. IMPORTANCIA Y FUNCION DE ATENCION AL USUARIO

Conforme a lo establecido en el REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, el Prestador de servicio tiene, dentro de las 18 obligaciones que se establecen en dicho Reglamento, la obligación de establecer una oficina de atención al usuario que realice, en **forma mandatoria**, las siguientes funciones³:

1. Organizar un sistema de atención al usuario, con una oficina con servicios accesibles de información y asistencia;
2. Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los Usuarios, quienes deberán recibir un trato respetuoso y sin discriminaciones;
3. Implementar un registro de peticiones, quejas y recursos presentados por el usuario o por sus representantes;
4. Disponer de un procedimiento claro y expedito para atender los casos de emergencia, el que será ampliamente divulgado para conocimiento de los Usuarios.
5. Atender la solicitud de los Usuarios, para la detección de fugas no visibles en las instalaciones internas de los domicilios, sin que implique localizarlas con precisión ni obligación de repararlos, pudiendo, previa aprobación del titular, efectuar el cobro del servicio brindado;
6. Informar, amplia y oportunamente a la ciudadanía, los cortes y racionamientos programados del servicio y sobre las variaciones de calidad y continuidad, con indicación de las causales de tales eventos, el tiempo estimado de persistencia, los correctivos que se aplicarán y las medidas a adoptar;
7. Llevar un registro de las anomalías del servicio e informar al titular, inmediatamente después de una situación anormal que afecte o pueda poner en riesgo la salud pública;
8. Suministrar a los Usuarios la información relacionada con el manejo adecuado de las redes internas, además del uso y ventajas de los artefactos sanitarios de bajo consumo

El presente Manual busca unificar criterios y procedimientos, para evitar engorrosos procedimientos que generan malestar en el lado del usuario y por el otro lado, excesiva burocracia sin resultados efectivos. Siguiendo esta lógica, una oficina de Atención al Usuario debe constituirse en un mecanismo eficiente de retroalimentación para el Prestador, a fin de permitir evaluar el comportamiento de la Empresa en cuanto al respeto a los principios legales así como a las políticas institucionales y su impacto en la comunidad.

De acuerdo a la normativa hondureña, el Prestador debe constituir una oficina de atención al usuario, **independiente del área comercial** (artículo 43, Reglamento General), para recibir, tramitar y responder todas las peticiones, reclamaciones y recursos verbales y escritos de los Usuarios.

Esta oficina funcionará como ventanilla única para recepción de solicitudes, quejas y reclamos, es decir en una oficina exclusiva para los Usuarios del servicio, no sólo como

³ REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, capítulo X, art. 41.

administradora de los reclamos, facturación y cobros excesivos, sino como un mecanismo promotor de la información, orientación y educación del Usuario, logrando establecer una nueva dinámica en la relación Prestador-Usuario, mediante la cual, la naturaleza del servicio está enfocada al Usuario otorgando así un nuevo valor al servicio.

2.1. Objetivos Inmediatos⁴

- a) Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los Usuarios.
- b) Disponer de un procedimiento claro y expedito para atender los casos de emergencia.
- c) Alertar a la población sobre los casos en los que se comprometa la calidad del agua potable.
- d) Atender las solicitudes de los Usuarios, para la detección de fugas no visibles en las instalaciones internas de los domicilios, sin que implique localizarlas con precisión, ni obligación de repararlas.
- e) Tramitar con diligencia las solicitudes de los Usuarios relacionadas con cambio en la titularidad de los inmuebles y en el tipo y categoría de servicio.
- f) Informar amplia y oportunamente a la ciudadanía sobre los cortes y racionamientos programados del servicio y sobre las variaciones de calidad y continuidad.
- g) Suministrar a los Usuarios la información relacionada con el manejo adecuado de las instalaciones internas.

2.2. Actividades de apoyo a sus funciones

Es deseable que la oficina realice las siguientes actividades con el fin de facilitar los objetivos mencionados y funciones mandatorias indicadas.

- a) Elaboración del plan rector de Atención a Usuarios (ver sección 5.2)
- b) Capacitación constante del personal de su propia oficina, a través de reuniones, talleres y/o Seminarios.
- c) Acercamiento con la Sociedad y representantes a través de reuniones de coordinación y explicación con las instancias establecidas a través del CONASA
- d) Elaboración de estadísticas de atención a Usuarios como forma de evaluación constante del servicio brindado.

2.3. Requerimientos mínimos de una oficina de Atención al USUARIO

⁴ Extraído del REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, capítulo X, art. 41

- Dependencia con Gerencia General o una gerencia de línea o equivalente en el Prestador, independiente del área comercial.
- Concepto internalizado de ventanilla única. Es decir, que la atención de reclamos, consultas y emergencias se concentre y coordine en esa oficina, de tal manera que todos los reclamos, tanto comerciales como técnicos, sean recibidos y atendidos en esta oficina.
- Tiempos establecidos para las respuestas a reclamos y solicitudes de Servicios.
- Formularios de reclamaciones aprobados para registrar e individualizar la reclamación, sea telefónica o directa.
- Conocimiento profundo de los reglamentos y en general del Marco Regulatorio vigente.
- Espacio físico adecuado y exclusivo para atender a los usuarios, mejor si es distante del área de cajas.
- Escritorio y computadora conectada al Sistema Comercial del Prestador
- Línea Telefónica exclusiva para la atención en el área, mejor si existe línea 0800 para llamadas gratuitas de los usuarios.
- Número de personas adecuado para garantizar una atención personalizada y eficiente.

Lógica General del funcionamiento del Sistema de Atención de Solicitudes y Reclamaciones (SASR)⁵	
En cuanto a los usuarios	En cuanto al tratamiento operativo de las solicitudes y reclamaciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer a sus usuarios diferentes canales para la presentación de sus reclamos y solicitudes: carta, fax, teléfono. 2. Capacitación constante del personal para interacción con el usuario. 3. Disposición de personal debidamente capacitado y con poder de decisión para que cierre adecuadamente las reclamaciones y solicitudes. 4. Tener una facturación confiable, realizando un control previo a la misma con el objeto de analizar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores del mismo usuario. 5. Tener un adecuado control sobre los pagos y, de acuerdo con éstos, tanto sobre las actividades de suspensión y corte o sobre las de reconexión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y monitoreo de las solicitudes y reclamaciones a través de una adecuada tecnología informática que le permita llevar un registro de cada solicitud y reclamación. 2. Cumplimiento de los plazos establecidos en los acuerdos de nivel de servicios. 3. Disponer de ayudas informáticas adecuadas para medir los plazos de atención y generar los reportes estadísticos e informes a los entes de control con los índices de gestión. 4. Disponer de personal destinado a evaluar los índices de gestión para mejorar los plazos de atención, los tiempos de atención y estudiar las solicitudes no atendidas por motivos técnicos, con el objeto de evaluar futuras coberturas, acordes con el plan de desarrollo del municipio respectivo. 5. Disponer de un sistema de evaluación de desempeño para sus funcionarios, de modo que tras evaluaciones periódicas, de común acuerdo con la parte administrativa

⁵ Proyecto de Reglamento para la atención de solicitudes y reclamaciones de los usuarios.

3. TIPOS DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE ATENCION DEL USUARIO

Toda área de atención al usuario tiene varios servicios para brindar que no son actividades exclusivas del área comercial.

De acuerdo a lo estipulado en los artículos 111, 112, 113 y 114 del **Modelo de Reglamento de Prestación de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado**, se define la forma general de tratamiento de los reclamos y solicitudes de los Usuarios del servicio.

Asimismo, el **Proyecto de Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos**⁶ identifica los siguientes servicios directos del Prestador y que son precisamente atendidos por el Área de Atención al Usuario y para ello este apartado diferencia, para fines de control interno e información al exterior, los conceptos de Reclamación, Queja, Solicitudes y Consultas con el fin de que los funcionarios de Atención al Usuario tengan la clara visión del tratamiento y procesamiento de los procesos directos de Atención.

Reclamación	Queja	Solicitud	Consulta
<i>Es una solicitud del usuario con el objeto de que el Prestador revise, en actuación preliminar, la facturación del servicio y tome una decisión final o definitiva del asunto.</i>	<i>Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinados funcionarios o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.</i>	<i>Solicitud que hace un usuario potencial del servicio al Prestador, con el objeto de conectarse al mismo o modificar la forma o condiciones técnicas de la conexión original.</i>	<i>Cuando el USUARIO necesita orientación sobre algún aspecto del servicio.</i>
Se entiende que cubre todos los inconvenientes y temas relativos al área comercial.	Se entiende que cubre todos los inconvenientes y temas relativos al área técnico-operacional.	Se refiere en forma específica a la posibilidad de conexión o modificación de la misma, incluyendo cambio de categoría si es a solicitud del usuario.	

3.1 Reclamación

Reclamación es la manifestación del Usuario por su inconformidad con las gestiones realizadas por el Prestador en cuanto a su facturación el mismo, que debe ser sometido a un procedimiento de control y seguimiento hasta su resolución.

En este sentido, cada Prestador debe seguir un procedimiento de Atención de la Reclamación, que se encuentra definido en el Modelo de reglamento de servicios

⁶ Versión Semifinal comprendida en el Manual del Asistente Técnico Municipal, a partir de la página 105 en adelante.

(Resolución No. 02-2005 del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario).

Existen diferentes causas para una reclamación. En los servicios de agua potable y alcantarillado, se refieren al valor facturado, que según la definición inicial es el fundamento de una reclamación, pero puede entenderse que la facturación es el efecto motivado por diferentes causas aplicadas por el Prestador, que son las siguientes.

- a) Aplicación de tarifas indebidas
- b) Errores cometidos en la lectura y cálculo del consumo
- c) Errores en la aplicación, cuando fuere el caso, del consumo estimado
- d) Errores en el cobro por trabajos se hayan ejecutado en el inmueble
- e) Incrementos causados en el consumo a causa de daños dentro del inmueble

Para su atención y evaluación, es importante tomar en cuenta las siguientes normas referidas a aspectos comerciales pertinentes en una reclamación.

Tema	Responsabilidad del Prestador
Facturas	<p>Deben reflejar el estado de cuenta del Usuario teniendo como mínimo la información establecida en el Art. 11 del Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos.</p> <p>Debe notarse que el incumplimiento de estos requisitos será causal de reclamación por parte del usuario, pero no libera a éste último de su responsabilidad de pagar la factura oportunamente.</p>
Entrega de la factura	<p>Todo Usuario tiene el derecho a recibir su factura</p> <p>Los Prestadores deben entregar las facturas a los usuarios por lo menos con diez (10) días hábiles de antelación a la fecha de pago establecida</p> <p>En caso de que el Prestador no tenga la posibilidad de entregar a domicilio la factura, deberá informar las fechas y lugares dónde recogerlas</p> <p>Los Prestadores deben guardar en archivo físico o informático las facturas durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha del pago oportuno</p>
Medición	<p>CON MEDICIÓN</p> <p>Todo usuario tiene derecho a que le facturen el valor correspondiente a su consumo individual. Por ello los Prestadores deben procurar la instalación de medidores. El artículo 19 de la versión semifinal de Reglamento de Atención de Reclamaciones establece la obligatoriedad de instalar medidores cuando la acometida interna sea apta para el particular.</p> <p>Cuando exista medidor el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior</p> <p>En el caso de rangos de consumo y tarifas asignadas para cada uno de ellos, el valor facturado se determinará considerando el cargo fijo (si hubiere) por una única vez y sumando el producto de la cantidad consumida en el primer rango por la tarifa asignada al mismo y así para la cantidad consumida restante. Las cantidades consumidas dentro de los rangos subsecuentes se liquidarán de la misma forma</p> <p>EL valor total de la factura será la sumatoria del cargo fijo (si existe) y los valores dentro de cada rango.</p> <p>SIN MEDICIÓN</p> <p>En el caso de no existir medidores, el Ente Regulador determinará el cálculo de acuerdo a determinados parámetros asignados en cada localidad (diámetro de acometida, número de ocupantes, área del inmueble u otros). Este aspecto deberá ser notificado a los usuarios y se deberá notificar los cambios en los parámetros de medición cuando éstos sean autorizados por el ente Regulador.</p> <p>En los edificios multifamiliares, condominios o similares el consumo total medido se dividirá</p>

	<p>por el número de unidades independientes que componen el conjunto, obteniéndose de esta forma el consumo unitario promedio de cada usuario o unidad habitacional.</p> <p>(En cuanto a este punto la jurisprudencia regulatoria ha sentado la posibilidad de que en caso que los usuarios consideren injusta la división debido a las diferencias entre la cantidad de miembros en las familias de cada conglomerado, se podría sugerir la posibilidad de dividir el monto entre la cantidad de personas y asignar el costo basado en el número de personas de cada familia).</p> <p>Cabe resaltar en este caso que la responsabilidad del Prestador es emitir una sola factura por medidor, lo que implica que la forma de distribución del pago depende de los usuarios dentro del predio.</p>
Consumo promedio	<p>Para efectos de facturación en conexiones con observaciones en la medición, el Prestador tomará el valor promedio del consumo normal de los últimos seis meses si la lectura es mensual o tres lecturas si es bimensual, y lo aplicará en el usuario en tanto se instala un nuevo medidor.</p> <p>La medición de consumo promedio se efectuará debido a las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Desperfectos en el medidor que impidan el registro Retiro provisional del medidor con continuidad del servicio Inaccesibilidad al medidor (Esta situación se encuentra establecida en los artículos 26 y 27 de del Reglamento de Atención de solicitudes y reclamaciones. Cuando en una lectura existan inconsistencias numéricas con las anteriores lecturas Razones derivadas del proceso de revisión previa de acuerdo al art. 39 del Reglamento. <p>No se podrá facturar con base en el promedio de consumo por más de cuatro periodos consecutivos si es mensual ni más de dos periodos si es bimensual .</p>

Desde el punto de vista de la experiencia regulatoria, algunas reclamaciones podrían darse también por los siguientes casos:

Tema	RESPONSABILIDAD PRESTADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos equivocados • Cargos equivocados 	<p>El Prestador debe elaborar una política o procedimiento de devolución o crédito para el USUARIO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas erróneas en el medidor 	<p>Debe establecerse, como procedimiento comercial normal, el análisis de inconsistencias. Independientemente de ello, es recomendable disponer de una Política de compensación y/o satisfacción al USUARIO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cargos en inmuebles sin consumo 	<p>Este aspecto está relacionado con la estructura tarifaria aplicada, ya que es posible que la tarifa aplique un "consumo básico" que se pueda aplicar a los usuarios, lo cual sería legalmente aceptable, si bien los Usuarios que no han consumido agua (por estar de viaje por ejemplo) normalmente reclaman por ello. Otra situación menos crítica se da cuando la estructura tarifaria cuenta con un Cargo Fijo, normalmente asociado a recuperar los costos comerciales asociados al costo de lectura del medidor, emisión de factura y entrega de la misma, en cuyo caso se aplica este cargo. Sea la primera opción o la segunda, el responsable de la Oficina debe tener claridad para explicar esta situación al usuario que reclame por este concepto.</p> <p>Este es un aspecto que varía de PRESTADOR en PRESTADOR, la</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de emisión de facturas 	<p>mayoría de los Prestadores emiten la factura y la envían al domicilio. Sin embargo, por los costos que representa, algunos Prestadores emiten la factura en el momento del pago. En este último caso, el USUARIO debe estar informado que la factura a domicilio es parte de un servicio comercial y el no recibir la factura no lo exime del pago que debe efectuar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Categoría del usuario 	<p>Es importante que El Prestador haga explícito e informe a los Usuarios, que la categoría que se aplica en las tarifas corresponde al tipo de actividad que en el inmueble se lleva a cabo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Registro erróneo de catastro. 	<p>Es necesaria la actualización constante del catastro de USUARIO a fin de evitar problemas que generen reclamos de los Usuarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Corte equivocado a usuario 	<p>El Prestador debe contar con catastro de usuarios actualizado y confiable para evitar errores de corte a usuarios no morosos. En todo caso, debe contar además con un procedimiento de investigación sobre estos casos, así como la satisfacción al USUARIO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la reconexión al usuario que paga su deuda. 	<p>Cada PRESTADOR debe tener un tiempo establecido para la reconexión, dentro de sus políticas y difundirlo al público. Cuando se excede este tiempo, puede ser pasible a una sanción por parte del Ente Regulador.</p>

3.2. Quejas

Se entiende como el medio por el cual el usuario pone de manifiesto ante el Prestador su inconformidad con la actuación de determinados funcionarios o con la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio. Por ello, como se indicó, esta categoría “queja” incluye todas las quejas de orden técnico-operacional. A continuación se establecen las diferentes quejas que se pueden presentar.

Técnicas

- Deficiencia en la continuidad del servicio (servicio intermitente), que es una problemática frecuente en barrios periféricos en la mayoría de las ciudades de tamaño intermedio y pequeño.
- Deficiencia en la dotación del servicio en cuanto a la presión, que puede ser ocasionada por algún problema en la red de distribución, más evidente en horas de mayor uso, o bien por problemas en las instalaciones internas del usuario.
- Daños en tuberías matrices que pueden constituirse en un peligro en la vía pública, además del desperdicio del agua y posibles daños a instalaciones privadas.
- Filtraciones, ocasionadas por instalaciones públicas o instalaciones internas, con o sin daños a terceros
- Cortes imprevistos del Servicio.
- Cortes programados y anunciados, pero que exceden el tiempo anunciado.
- Características físico-químicas del agua, que se refieren a la calidad del servicio, evidenciadas en general por cierta coloración del agua, o en otros casos presencia de olor predominante a minerales o a cloro.

- Mal estado de los medidores por el deterioro o las condiciones ambientales o hurto del mismo, impidiendo el registro de su consumo real.

Tema	Responsabilidad Prestador
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la continuidad del servicio (servicio intermitente), 	<p>El Prestador debe contar con planes de sectorización que permitan mejorar la distribución de agua en las zonas de operación o presión. Si la falta de continuidad se debe a falta de suministro de producción de agua en bloque, entonces el Prestador debe contar con planes de captación de nuevas fuentes de agua, y en ambos casos, tener una estimación de tiempo en el cual se puede aumentar el número de horas de continuidad del servicio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la dotación del servicio 	<p>El Prestador tiene la obligación de brindar el servicio en las condiciones adecuadas y la cantidad requerida</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Daños en tuberías matrices 	<p>El mantenimiento de las redes públicas es responsabilidad del Prestador.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Filtraciones, ocasionadas por instalaciones públicas 	<p>En el caso de filtraciones El Prestador debe verificar la procedencia de éstas y si así procede, notificar a los predios causantes de éstas filtraciones conforme Reglamento en vigencia</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cortes Programados del Servicio 	<p>Conforme el Contrato de Prestación (Titular y Prestador), el Prestador tiene la obligación de comunicar con determinado número de horas de anticipación sobre los cortes programados, siempre y cuando no exceda de 48 horas, que es el tiempo máximo establecido en el Modelo de Reglamento de Servicio (art. 117).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cortes Imprevistos 	<p>Estos podrán ser sancionados en función a la magnitud de la interrupción, calificada por tipo de orden en el Contrato de Prestación respectivo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mal estado de los medidores o falta e calibración de los mismos 	<p>El Prestador debe garantizar el correcto funcionamiento del medidor, y de reponer en el corto plazo el hurtado. Normalmente la unidad de medición corresponde a la gerencia comercial, al igual que la atención del banco de medidores. Sin embargo, existe una relación muy estrecha con el área técnica y esa es la percepción común del usuario, por lo cual puede derivarse en reclamación (team comercial) más que en queja (tema técnico).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Hurto de los medidores. 	<p>Del mismo modo, si bien la unidad de medición y de atención de conexiones corresponde usualmente al área comercial, la detección del hurto de un medidor genera en la mayoría de los casos una fuga de agua en la conexión, lo que la convierte en un tema técnico-operacional.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Características físico-químicas del agua, 	<p>La calidad del agua debe cumplir parámetros vigentes para ser apta para consumo humano. Es recomendable que el Prestador cuente con un Plan de medición de cloro residual en las redes, así como un Plan de purgas.</p>

Otro tipo de Quejas se origina por el corte del servicio indebido o inadecuado al Usuario, que puede generar externalidades negativas. Se mencionan casos típicos.

Cortes indebidos al usuario

Si bien son parte también de las reclamaciones de tipo comercial, ya que el corte es una acción derivada de una acción comercial de impago por parte del usuario, pueden derivar en aspectos técnicos como los siguientes:

- Cortes con daños a instalaciones, Una vez realizado el corte puede haberse provocado un daño al medidor o a las tuberías de la conexión.

Acciones indebidas de funcionarios del Prestador

Son parte de las quejas, y pueden ser debido a lo siguiente.

- Maltrato al USUARIO. Cuando el USUARIO expresa haber recibido mal trato, ya sea de parte del funcionario del área o de algún inspector del Prestador.
- Cobros indebidos. En la mayoría de los casos estas quejas provienen de Usuarios que manifiestan haber sido obligados a efectuar un pago directo a algún funcionario del Prestador, ya sea para la agilización de algún trámite relacionado con el servicio o por la no-realización del corte de servicio; en algunos casos también por el cambio ficticio de categoría.

3.3. Solicitudes

Una solicitud está definida como una petición realizada por el Usuario que se constituye en parte del servicio siempre y cuando El Prestador tenga las condiciones técnicas, legales y materiales para llevarla a cabo.

A continuación los grupos de solicitudes enmarcadas en esta definición.

Solicitud de Servicio

Es la solicitud que hace un usuario potencial del servicio al prestador con el objeto de conectarse al mismo, o modificar la forma o condiciones técnicas de la conexión original.

TIPO DE SOLICITUD	RESPONSABILIDAD PRESTADOR
Solicitud de servicio	EL Prestador está obligado a proceder conforme los siguientes plazos ⁷ : a) Resolver la solicitud en un plazo de 15 días (esto implica la factibilidad técnica para la instalación) b) Una vez resuelta la solicitud el Usuario cuenta con 30 días para realizar el

⁷ Versión semifinial del reglamento de atención de reclamaciones y solicitudes, artículo 3.

	<p>pago de la misma</p> <p>c) Luego de efectuado el pago y firmado el contrato de servicios el Prestador contará con un plazo de 5 días para la revisión de instalaciones internas</p> <p>d) Luego de la revisión interna el Prestador tiene 5 días para instalar el servicio en el punto de conexión</p> <p>Las solicitudes de servicio son obligatorias para todo Usuario que se encuentre en el alcance de una red</p> <p>Las solicitudes de servicio deben ser tanto para agua potable como para alcantarillado, con excepción de casos técnicamente probados de que el Usuario cuente con fuentes alternativas de agua no perjudiciales, o no puedan conectarse al alcantarillado</p> <p>Las conexiones para el abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario serán realizadas únicamente por el personal del Prestador o por personas autorizadas por él.</p> <p>Las redes y demás elementos que integran la acometida de agua potable, incluido el medidor, son propiedad de la Municipalidad</p>
<p>Aclaración de Continuidad del Servicio</p>	<p>El Reglamento de Atención de Reclamaciones (versión semifinal) señala la obligación de informar al usuario sobre el nivel de continuidad del servicio en la zona solicitada.</p> <p>Se considera servicio continuo aquel que se presta por lo menos 20 horas al día durante los 30 días del mes, caso contrario se considera discontinuo, y esta situación dependerá de las características de l servicio de cada Prestador, misma que deberá ser especificada en el Contrato de Servicio conforme a los siguientes criterios</p> <p>a) Servicio continuo: 20 horas al día 30 días del mes</p> <p>b) Servicio discontinuo: entre 5 y 20 horas al día</p> <p>c) Servicio precario: menos de cinco horas al día</p> <p>d) Servicio con racionamiento estacional: cuando en un periodo anual se producen uno o más racionamientos programados</p> <p>e) Servicio con racionamiento permanente: cuando existe un estado permanente de racionamiento programado.</p> <p>En general, suele especificarse la continuidad por áreas o sectores, y la continuidad promedio es el resultado de la ponderación de horas de suministro por el número de conexiones de cada sector.</p>

Dentro la Jurisprudencia Regulatoria también podrían presentarse las siguientes solicitudes:

Solicitud de suspensión del servicio

Conforme a norma, cualquier USUARIO puede solicitar al Prestador una suspensión del servicio y pactar las condiciones en las cuales se realizará este servicio

Planes de Pago

El Prestador puede aceptar las solicitudes para planes de pago conforme lo determinen sus políticas internas

3.4. Consultas

Se debe brindar información precisa y ágil a cualquier persona que lo requiera, tanto en oficinas como por vía telefónica o por cualquier otro tipo de medio, atendiendo amablemente al público Atención centralizada de los Usuarios y público e general en todo tipo de trámites, informaciones, contactos, reclamos de toda la empresa,

originando, informando y orientando los procesos que se tornan necesarios en el Prestador.

En este sentido, todo Prestador debe contemplar las siguientes premisas:

- Mantener y recabar todos los datos e informaciones pertinentes para el cumplimiento de la atención a los Usuarios en los plazos definidos.
- Atención personalizada a los Usuarios del Prestador y público en general.

Del mismo modo y aunque en general se presentan como reclamaciones y solicitudes, las consultas pueden también estar referidas a otros temas, por lo que la oficina de atención al usuario debe conocer información relativa a:

- a) Ciclos y rutas de lectura de los consumos medidos.
- b) Política tarifaria
- c) Estructura tarifaria y ejemplos de facturas por nivel de consumo
- d) Cuadro de Precios (por conexiones, reconexiones, medidor y otros) del Prestador.
- e) Base de Datos del Catastro “actualizados”.
- f) Consumos promedio por categoría y por zonas.

Normas y Reglamentos en vigencia

Para brindar una información efectiva y eficiente, habrá que contar al menos con los siguientes instrumentos de trabajo y conocimiento de su contenido y uso:

- a) **Normas y Reglamentos** en vigencia.
- b) **Contrato de Prestación**
- c) **Cuadro de Precios y Tarifas** por Servicios del PRESTADOR
- d) **Planos Urbanísticos** con detalles de Redes de Servicios y Base Catastral.
- e) **Acceso a Datos Catastrales** de Usuarios.
- f) **Información de zonas y Programación de Abastecimiento.** El área técnica, deberá informar a la unidad, en especial las zonas en las que existe deficiencias en el servicio, que le permitan orientar y atender mejor las quejas que se generen.
- g) **Información referida a proyectos y Planes de expansión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado**

Todos estos instrumentos deben ser de conocimiento obligatorio de todo funcionario de atención al Usuario. En éstos se detallan las normas a las que están sujetas el Prestador en su relación con el Usuario.

4. POLITICAS DE ATENCION A USUARIOS

4.1. Principios de Atención al USUARIO

Cabe notar que la atención al Usuario representa una función productiva del Prestador con importancia especial, toda vez que ella es transversal a una serie de áreas funcionales de la entidad.

Esta funcionalidad debe ser de conocimiento del funcionario encargado de atención al Usuario a través del establecimiento de políticas coherentes con la Ley y las expectativas sobre el servicio.

En el presente texto no corresponde enunciar de manera estandarizada dichas políticas, sin embargo se intenta dar pautas generales basadas en los principios que están establecidos a lo largo de la normativa vigente en cuanto a la prestación del servicio para beneficio y seguridad de todos los Usuarios del servicio:

- a) Derecho igualitario al acceso a los servicios
- b) Calidad y continuidad en los servicios
- c) Eficiencia en el uso y en la asignación de recursos para la prestación y utilización de los servicios
- d) Reconocimiento del valor económico de los servicios, que deben ser retribuidos por sus beneficiarios de acuerdo a criterios socioeconómicos y de equidad social
- e) Sostenibilidad de los servicios
- f) Protección del medio ambiente.

A partir de estos principios, el Prestador tienen la obligación de plantear políticas técnicas, comerciales, de recursos humanos y de relación con los Usuarios que respondan tanto al marco general de la ley como a las necesidades y expectativas de aquellos que hacen posible el servicio.

4.2. Políticas técnicas

- a) Acceso y disponibilidad de sus servicios a la mayor cantidad posible de la población aledaña,
- b) Expansión permanente de los servicios para poder lograr la mayor cobertura posible
- c) Prestación de los Servicios en forma oportuna, en cuanto a la calidad y continuidad, establecida en normas vigentes.

4.3. Políticas comerciales

- a) Prestación del servicio en consideración a los criterios de justa remuneración y equidad social.
- b) Capacitación permanente del personal con el fin de realizar el seguimiento adecuado a los procesos comerciales que son proyectado hacia los Usuarios.

4.4. Políticas de Relación con los Usuarios

- a) Recolección de información necesaria para mejorar sus servicios
- b) Entrega de información a la población con el fin de proporcionarle conocimientos necesarios en lo que se refiere a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- c) Relacionamiento cordial y respetuoso con sus Usuarios, atendiéndolos con servicio de calidad, simplicidad y prontitud.
- d) Realización de campañas de difusión sobre el mejor uso y prácticas del servicio

4.5. Políticas de Personal de Atención al USUARIO

- a) Invertir en la capacitación permanente del personal.
- b) Tener conocimiento general respecto a cada una de las actividades, relacionadas con su unidad.
- c) Conocer a fondo los servicios que el Prestador ofrece a sus Usuarios.
- d) El funcionario encargado de la Atención al Usuario debe estar siempre al tanto de las disposiciones internas vigentes. Sin pleno conocimiento y aplicación cabal de estas normas, no habrá calidad en esas funciones.

Es lógico suponer que cada Prestador tendrá intereses específicos en la prestación de su servicio, que deberán ser establecidos en las políticas, por tanto, lo delineado líneas arriba sólo constituye en sugerencias, que el Prestador puede añadir o suprimir siempre y cuando se enmarquen en los principios generales de la Ley del sector.

4.6. Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios

4.6.1. Derechos del USUARIO⁸

Son siete los derechos del usuario que se exponen en el Reglamento de la Ley Marco (artículo 40), los cuales han sido incluidos y ampliados en el Modelo de Reglamento de Servicios (artículo 15). Con base en lo anterior, se establecen los derechos del usuario y la

⁸ Basado en el Modelo de Reglamento del Servicio.

responsabilidad del prestador para atender dichos derechos, que le permitan a la Oficina de Atención al Cliente el conocer sus alcances como parte del Prestador.

DERECHOS	RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR
<p>Acceso al Servicio si se encuentra en el área servida del prestador, en la forma y condiciones establecidas en el contrato de servicios que suscriba con el Prestador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la Ley, todo PRESTADOR debe proveer servicio al Usuario que se encuentre en el área servida, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en el Contrato de servicios que suscriba con el usuario. Para los servicios Doméstico, Comercial, Industrial y Gubernamental, los contratos de servicio se suscriben por tiempo indefinido. • En zonas donde exista red de agua potable, pero no se cuente con alcantarillado sanitario, el otorgamiento del servicio de agua potable estará condicionado a que el solicitante instale en su predio, algún medio para la disposición sanitaria de excretas • EL USUARIO debe ser notificado por parte del Prestador sobre los cortes programados de servicio. • El usuario puede solicitar cambio en la categoría asignada en su contrato, debiendo el prestador efectuar la inspección correspondiente. • Proveer al usuario, si lo solicitase, de la normatividad vigente en la prestación de los servicios.
<p>Medición y Revisión de Consumos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El PRESTADOR debe investigar los aumentos significativos de un mes a otro y trasladarlos a un cuadro de análisis de desviaciones significativas y notificar al USUARIO sobre el incremento atípico a fin de averiguar las causas de dicho incremento. De acuerdo a la norma se entenderá por desviación significativa aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos 6 meses sean: <ul style="list-style-type: none"> a) mayores a 30% de dicho promedio para los Usuarios con consumos iguales o mayores a 50 metros cúbicos b) mayores a 50% para Usuarios con consumos menores a 50 metros cúbicos • En caso de confirmarse este error, El Prestador deberá rectificar el mismo de inmediato y refacturar el importe con la presentación de la primera factura original
<p>Fugas invisibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los Prestadores están en la obligación de orientar la usuario sobre el uso racional del agua y ayudar a los Usuarios a detectar las fugas invisibles siempre que éstos acepten cargar a su factura el costo de dicha acción. • Al detectar una desviación en el consumo, el Prestador deberá notificar al Usuario para que este compruebe la existencia de una fuga invisible • Cada PRESTADOR tiene un cálculo aproximado del volumen y costo estimativo promedio de agua potable por cada fuga, y se constituye en un criterio aplicable a cada región en los casos de fugas
<p>Mora y Corte de Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las facturas deben ser entregadas por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha de vencimiento señalada en el recibo • El USUARIO debe recibir la reconexión del servicio después de cancelados los montos incluyendo intereses y cargos por rehabilitación, como máximo en las (24) horas siguientes al pago
<p>Tarifas y Facturación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las tarifas que se establezcan deben generar ingresos que permitan financiar los costos de administración, comercialización, operación y mantenimiento de los servicios, así como nuevas inversiones para desarrollo y expansión. • Las facturas con constancia impresa de pago son los únicos documentos reconocidos por El Prestador
<p>Presentación de Reclamaciones</p>	<p>Existen las siguientes instancias para una reclamación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reclamación a la oficina de atención al Usuario

	<p>b) Reclamación a una instancia superior del prestador (Apelación)</p> <p>c) Reclamación a Supervisor Municipal (USCL) (recurso)</p> <p>d) Reclamación al Ente Regulador (recurso "jerárquico")</p> <p>Para ello existe un procedimiento establecido que se detalla en los flujogramas y procedimientos. En todo caso, el Prestador debe atender sus consultas o reclamaciones sin que se le exija el pago previo de los conceptos reclamados.</p>
Compensaciones	En circunstancias de Negligencia comprobada en la prestación del servicio, El Prestador efectuará la compensación pertinente de acuerdo a las características del perjuicio que hubieran afectado económicamente al USUARIO
Mantenimiento	Es obligación del Prestador velar por el buen estado y funcionamiento de toda su red de distribución.

4.6.2. Obligaciones de Los Usuarios

Los Usuarios deben obligatoriamente cumplir a cabalidad con los lineamientos establecidos en cuanto a los siguientes aspectos

OBLIGACIONES	OBLIGACIONES DEL USUARIO
Pago de Derechos de Conexión	<p>El Usuario deberá pagar el cargo correspondiente de la conexión para el servicio de agua potable y alcantarillado que incluye el costo de materiales, accesorios y mano de obra ejecutados por El Prestador a cargo de la dotación de estos servicios.</p> <p>En esta perspectiva, el Prestador puede efectuar el cobro correspondiente que esté autorizado.</p>
Reparaciones Internas	<ul style="list-style-type: none"> • EL USUARIO debe pagar las reparaciones de las instalaciones internas que tengan fallas. • Los Usuarios tienen la obligación de mantener en buen estado las instalaciones interiores y hacer buen uso de ellas. • El Prestador debe atender la solicitud de los Usuarios, para la detección de fugas no visibles en las instalaciones internas de los domicilios, sin que implique localizarlas con precisión ni obligación de repararlos, pudiendo, previa aprobación del titular, efectuar el cobro del servicio brindado.
Inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> • El Usuario deberá permitir la inspección y verificación de los efluentes descargados a las redes de alcantarillado. • Deberá permitir el acceso al personal del Prestador para la realización de inspecciones por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales. • En todos los casos, este personal deberá estar debidamente identificado y realizar su labor en horarios de trabajo salvo en el caso de emergencias previamente declaradas.
Conexión al servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Todo inmueble que cuente con el servicio de agua potable y exista colector de alcantarillado frente al predio, tiene la obligación de solicitar la conexión de alcantarillado. En sentido inverso, el Prestador tiene el derecho de exigirle. • En este sentido, el USUARIO está obligado a eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red de distribución y toda otra fuente alternativa de agua. En sentido inverso, el Prestador tiene el derecho de sancionar al usuario en caso de que detecte el uso de bombas succionadoras, calificada como infracción grave.

Pagos al día	<ul style="list-style-type: none">• Antes de cambiar el domicilio, el USUARIO está obligado a cancelar todos sus pagos.• El nuevo ocupante del inmueble, deberá también verificar bajo su responsabilidad que el inmueble que vaya a ocupar no mantenga deudas con El Prestador.
Obedecer prohibiciones	<ul style="list-style-type: none">• El USUARIO no puede realizar ninguna conexión por cuenta propia a las redes públicas.• Está prohibida la descarga de sustancias peligrosas por el sistema de alcantarillado

4.6.3 Conocimiento de las Infracciones

Existen algunos actos que se constituyen en infracciones por parte del Usuario y son pasibles a sanciones. A continuación la lista de las infracciones establecidas en el Modelo de Reglamento de Prestación (artículos 105 y 106).

INFRACCION	DEFINICION	SANCION
Infracciones Leves	Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de lo establecido en los Reglamentos en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, pero que no representan perjuicio serio a los derechos o a la propiedad municipal o del Prestador, ni al buen funcionamiento de la infraestructura y los servicios	<u>Amonestación</u> . En caso de infracciones leves y por primera vez. No se aplicará ningún cargo o multa.
Infracciones Graves	<ul style="list-style-type: none"> a) Mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios b) Comercializar el agua potable sin autorización expresa del Prestador. c) Extender el servicio a terceros sin autorización del Prestador. d) Manipular las redes municipales de agua potable o alcantarillado. e) Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor. f) Impedir a los trabajadores del Prestador el libre acceso a la caja del medidor o al interior de la propiedad para inspecciones de rutina g) Utilizar el agua para usos no autorizados. h) Hacer derivaciones o conexiones de las tuberías de un inmueble a otro. i) Rehabilitar por cuenta propia un servicio suspendido por el Prestador. j) Conexión clandestina a los sistemas. k) Alterar la condición de piletas públicas o similares, en beneficio de un uso intradomiciliario. l) Regar parques y jardines privados con agua potable en horario no m) No informar oportunamente del cambio del tipo de actividad en el inmueble n) Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito. o) Descargar efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario p) Hacer uso irracional e inadecuado del Servicio de Agua Potable q) Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así como la red de agua potable con una de agua no potable. r) Utilizar los servicios contratados por el propietario anterior, sin informar al Prestador. s) Desatender las indicaciones del Prestador para adecuar las instalaciones internas. t) Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión. u) Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera dañe las instalaciones de agua o alcantarillado v) Otras infracciones que establezca el Ente Regulador y/o la Municipalidad. 	<p><u>Suspensión temporal del servicio</u></p> <p>Lo que implica que el Usuario tendrá que proceder conforme los establezcan las normas del Prestador autorizadas por el Ente Regulador para poder acceder nuevamente a la continuidad del servicio</p>
	a) Rehabilitar en forma reincidente, un servicio	

Infracciones muy graves	suspendido por el Prestador. b) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio. c) Reincidencia en el incumplimiento del contrato de servicio en forma imputable al Usuario, en infracciones intermedias durante período de dos (2) años. d) La rotura de vías públicas sin el previo permiso municipal, salvo el caso de emergencia e) La disposición de aguas residuales, contraviniendo las normas de salud y las reglamentaciones municipales en lugares y en tiempo no autorizado por el Prestador.	<u>Clausura del Servicio. Si la suspensión temporal permanece más de 4 meses continuos, también procede la clausura del servicio.</u>
-------------------------	--	---

4.6.4 Derechos del PRESTADOR

Así como los Usuarios de los servicios tienen derechos y obligaciones, los Prestadores tienen los siguientes derechos derivados de las normas vigentes:

TEMA	DERECHOS DEL PRESTADOR
Facturación y cobro	El Prestador tiene derecho a la facturación y cobro de todos los servicios que preste según lo establecido en normas vigentes. No podrá efectuarse ningún cobro fuera de aquellos aprobados por el Ente Regulador.
Suspensión del Servicio	Está establecida en el artículo 31 del Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamaciones ⁹ , coincidente con lo establecido en el capítulo de Infracciones y sanciones del Modelo de Reglamento de Prestación de Servicios ¹⁰
Cobro de multas	El Prestador podrá cobrar multas a los Usuarios conforme a normas vigentes Así también podrá previa verificación, responsabilizar solidariamente a los implicados en conexiones clandestinas conforme normas vigentes
Verificaciones Técnicas	El Prestador se reserva el derecho de evaluar la factibilidad técnica y legal para la realización de las conexiones solicitadas por los Usuarios
Convenios Especiales	En situaciones justificadas, El Prestador podrá realizar convenios con los Usuarios para la prestación del servicio en condiciones especiales conforme a ley.

4.6.5 Obligaciones del Prestador

El Prestador debe cumplir con las siguientes obligaciones en cuanto al servicio.

⁹ Versión Semifinal comprendida en el Manual del Asistente Técnico Municipal a partir de la pag. 113

¹⁰ Modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, Resolución No. 02-2005 del 09 de diciembre de 2005, Tegucigalpa

TEMA	OBLIGACIONES DEL PRESTADOR ¹¹
Calidad	Debe cumplir con los parámetros de calidad establecidos por la norma hondureña de calidad y si corresponde con los estipulados en los contratos de prestación
Suministro	Cumplir con la continuidad de suministro establecida en el contrato de servicios EL suministro debe tender a una mayor continuidad, hasta alcanzar (24) horas de acuerdo a su plan de desarrollo del servicio
Mantenimiento	Es obligación del Prestador el mantenimiento de todas las instalaciones del sistema público (se considera sistema público a todas aquellas construcciones e instalaciones que llegan hasta la llave de paso o medidor de cada inmueble). Asimismo, las conexiones públicas de agua potable y alcantarillado que sufran desperfectos deben ser reparadas por El Prestador sin cargos adicionales a los vecinos.
Atención de Reclamaciones	Registrar las reclamaciones, quejas y solicitudes en formularios prenumerados y aprobados por el Ente Regulador y proceder conforme a procedimiento establecido en las normas vigentes. El Prestador deberá responder la reclamación dentro del plazo de (15) días siguientes a su recepción. De no ser, así deberá someterse a las sanciones correspondientes. Este plazo no es válido para situaciones de emergencia ya que para ello se establece otro plazo
Atención de solicitudes	En un lugar donde existan redes o colectores públicos, El Prestador está en la condición de aceptar y procesar las solicitudes de los Usuarios.
Obligaciones de Situaciones de Emergencia	El Prestador esta obligado a proporcionar información acerca de las reparaciones, tareas y mantenimiento que deban realizarse por razones de emergencia.
Infracciones y Sanciones	Estas estarán regidas por el Reglamento de Infracciones y Sanciones aprobado por Ente Regulador

¹¹ La omisión de estas obligaciones, consignará para el prestador las sanciones establecidas por el Ente Regulador a través del Reglamento de Infracciones y Sanciones

5. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Desde la perspectiva sectorial en Saneamiento, se ha comprendido la importancia de implantar una visión de calidad en el servicio, y por ello se han incorporado en la normativa ciertos principios para satisfacer las expectativas de los usuarios. Los criterios que deberían utilizar deben centrarse en factores de eficacia y eficiencia, que son los siguientes.

5.1 Criterios de Atención al Cliente

5.1.1 Orientación de Calidad en Atención al Público¹²

Cuando esta orientación es asumida y comunicada de manera adecuada, consistente y regular, se convierte en la misión fundamental del trabajo de cada persona.

Cualquier entidad pública que hoy quiera competir, ganar públicos y mantenerlos, debe enfrentar el desafío del servicio y de la óptima atención a los públicos sin importar cuán exigentes sean éstos. En el caso de los servicios de agua potable y saneamiento, si bien éstos son monopólicos, la regulación exige que los Prestadores mantengan estándares de eficiencia y eficacia, que emulan una competencia, por lo cual es inevitable la búsqueda de calidad en cualquier tipo de servicio.

Aun más, en el caso de los servicios, las metas de calidad no sólo se refieren al servicio final, sino también al proceso que lo rodea. En este sentido, el servicio es el conjunto de prestaciones que el usuario/cliente espera, además del servicio básico por el que está pagando. En forma más específica, el usuario no sólo espera que el agua sea apta para consumo humano (calidad), sino que pueda tenerla en cantidad suficiente y en diferentes momentos del día según sus necesidades (continuidad), con presiones que no generen acarreo de agua por baja presión que no llega a la vivienda ni rotura de accesorios en instalaciones internas por sobrepresiones (presión en intervalo adecuado), y todavía más, los usuarios esperan que cuando tengan una solicitud, reclamación o queja del servicio, el funcionario que los atiende lo haga con agilidad, respeto, cortesía y proactividad.

El proceso en el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, puede describirse de la siguiente manera:

<i>La orientación hacia el Público, hacia la satisfacción de sus necesidades y la solución de sus problemas pasa por un conjunto de principios que guían la conducta de quién presta el servicio.</i>		
Los Usuarios	Cumplir con Calidad	Evaluación de la Conformidad
Imponen a la organización el nivel de servicio que ésta debe alcanzar para cumplir con sus	Se alcanza por un servicio cuando éste responde a las demandas o exigencias de un grupo seleccionado de personas.	La calidad de atención debe ser mantenida en todo momento y lugar. Una plataforma de atención al público debe

¹² Atención al Público, Servicio Nacional de Atención de Personal, SNAP, La Paz, 2006

<p>expectativas y quedar conforme. No son una masa indiferenciada con las mismas necesidades y problemas. Un usuario que necesita un cambio de categoría no tiene las mismas necesidades de otro usuario venido recién a la ciudad del campo que primero debe entender el trámite por realizar.</p>	<p>Si para alguien está bien que el trámite demore cinco días, no hay necesidad de hacerlo en menos tiempo, sino cumplir la promesa de entregarlo en ese tiempo. Es un compromiso que es asumida como promesa que se le hace al público.</p> <p>El tiempo de respuesta de un servicio, debe responder al tiempo que el público está dispuesto a esperar para que sea atendida su solicitud, que a su vez depende de su grado de necesidad.</p>	<p>estandarizar sus procedimientos de tal manera que la atención sea la misma en todas las ventanillas y en todas las sucursales.</p> <p>Significa respetar las normas que el Prestador se ha impuesto para satisfacer a su público. Significa poder reducir la diferencia que existe entre el servicio ofrecido y el nivel de calidad alcanzado en la realidad.</p>
---	--	--

Toda organización que desea ser sostenible en el tiempo depende de sus recursos humanos. En la medida de que los empleados se relacionan con sus iguales, superiores o subordinados, amplían sus antecedentes y expectativas sobre las demás personas.

5.1.2 Relaciones Interpersonales¹³

“Idealmente, el clima y el medio ambiente de la organización deberían ser tales que permitan el establecimiento de relaciones que beneficien a los individuos y a la Entidad”

Expertos en comunicación organizacional sostienen que las relaciones interpersonales son efectivas cuando ambas:

- a) Se encuentran o se reúnen en situación “persona a persona”
- b) Empatizan con sus mundos privados y comunican mutuamente esta comprensión
- c) Se respetan positivamente
- d) Perciben la mutua autenticidad, aceptación y empatía
- e) Perciben el mutuo clima abierto y tolerante que limita las tendencias a distorsionar el significado de sus comunicaciones
- f) Muestran conductas que inspiran confianza mientras refuerzan mutuamente sentimientos de seguridad
- g) Aceptan la responsabilidad de las posibles desavenencias y se esfuerzan activamente por establecer sentimientos y percepciones interrelacionadas
- h) Intentan alcanzar los objetivos de las interacciones interpersonales

Para poder alcanzar estos factores en las relaciones interpersonales dentro de una organización, es necesario que ésta haya alcanzado un clima de madurez que le permita lograr mecanismos de apoyo y promoción de comportamientos y conductas.

5.1.3 Trabajo en Equipo¹⁴.

Para desarrollar calidad organizacional es vital el trabajo de equipo, logrando con esto la sinergia grupal.

¹³ GOLDAHABER, Gerard, Comunicación Organizacional, Ed. Diana, México, 1984

¹⁴ GOLDAHABER, *op. cit*

La interacción en un equipo puede resultar positiva o negativa de acuerdo a cómo las capacidades de los miembros de un grupo se puedan neutralizar, sumar o potenciar. Al respecto, el concepto de sinergia es precisamente el de la potenciación, donde el “*resultado total es mayor que la suma de las partes (1+1=3)*”. Para alcanzarlo, es importante considerar que:

- a) *Este fenómeno no se produce espontáneamente.*
- b) *El trabajo en equipo es una herramienta para enfrentar situaciones que son difíciles para los individuos que actúan separados.*
- c) *Para que un equipo funcione sinérgicamente es necesario que comparta una visión.*
- d) *Esta visión está determinada por objetivos comunes.*
- e) *Sólo se produce sinergia cuando el interés en los resultados grupales se integra con la confianza y el apoyo mutuo entre los miembros de un equipo.*

5.1.4 Generación de confianza a través del Servicio

La calidad de una organización está fuertemente determinada por la excelencia de las personas que la componen y la excelencia personal es la base de la calidad organizacional una vez que ésta se ha integrado al concepto de sistema y trabajo en equipo.

Todo funcionario del área de atención al público debe entender que para el público “él representa a la entidad...es la entidad”, a que a través suyo se refleja cómo es la organización en su conjunto.

Cada uno de los miembros de la entidad se constituye en un eslabón de la cadena organizacional, si una persona falla, todo comienza a fallar. El desempeño de una persona puede variar significativamente en distintas circunstancias, ya que cuando las personas se comprometen con lo que hacen, su rendimiento mejora.

Recientes estudios señalan que la inteligencia no sólo está dada por la denominada inteligencia **cognitiva**, sino también por su inteligencia emocional, que está dada por:

- Su capacidad de adaptación
- Su desarrollo
- Su eficacia
- Sus relaciones con los demás
- Sus oportunidades futuras
- Su satisfacción personal

Las relaciones humanas no se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales. Por ello, cada relación humana es única e irrepetible.

5.1.5 Asertividad con el público

Desde el punto de vista de las Relaciones Humanas, la Asertividad puede ser definida como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona expresa sus convicciones de manera firme frente a los demás, sin necesidad de ser agresiva ni tampoco de someterse a la voluntad de las otras personas.

Una dimensión de la conducta humana es su nivel de asertividad. Como se dijo, esta dimensión va desde la conducta pasiva hasta la conducta agresiva. Su rango central es la asertividad. Existen niveles adaptativos de asertividad para cada situación y la conducta se mueve dentro de los rasgos de esta variable para responder a diferentes estímulos¹⁵.

Frente a situaciones de conflicto, estrés o desafíos, las personas tienden a alejarse de los rangos intermedios de la variable y volverse más pasivos o más agresivos que su estilo normal de funcionamiento.

La asertividad viene a ser definida como aquella conducta cabal de acuerdo a las circunstancias que rodean un hecho comunicacional. Por esta característica es imperativo desarrollar en las personas de contacto la capacidad de ser asertivas en su comunicación con los demás. El cómo y el cuándo juegan un papel preponderante en la relación y comunicación de los individuos.

Sin embargo al igual que el nivel de asertividad, frente a situaciones difíciles la orientación tiende a focalizarse en uno de los dos polos (Conducta orientada a la Tarea o Conducta orientada a las personas).

Todas las personas tienen la capacidad de moverse dentro del rango de estas conductas, a veces con mayor flexibilidad y otras veces en forma más rígida. Cada uno de nosotros tiene un rango de comportamientos adaptativos o positivos, y otro rango de comportamientos desadaptativos o negativos.

Esta evaluación permite que a partir de una evaluación del comportamiento propio se logre una comunicación efectiva a través de la Retroalimentación.

5.1.6 Retroalimentación

Al alcanzar una retroalimentación del público se encontrarán los elementos que afectan el grado de satisfacción de los mismos, y esta información puede contribuir a mejorar a su vez los servicios.

La obtención de retroalimentación de parte del público y la implementación de un buen servicio incluyen cuatro pasos¹⁶:

- a) Identificar los aspectos de la atención al público
- b) Registrar dichos aspectos;
- c) Discutir y adoptar acciones a partir de dichos aspectos;
- d) Evaluar los resultados.

La retroalimentación referente al servicio¹⁷ se puede obtener de diferentes formas:

- a) Análisis: El personal debería analizar grupalmente sobre los diferentes servicios que están funcionando y los que no. Los servidores públicos en este sentido podrían procurar grupos de discusión periódicamente propuestos para estas evaluaciones y así poder evaluar la forma en la que se puede mejorar la situación.

¹⁵ Atención al Público, Servicio Nacional de Atención de Personal, SNAP, La Paz, 2006

¹⁶ AVSC International. COPE: Client Oriented Provider Efficient Services, New York, NY, 1995.

¹⁷ GOLDHABER, op. cit

- b) **Registro de felicitaciones y quejas que recibe el personal con referencia al servicio.** Si se registran todos los comentarios, el personal apropiado puede revisarlos y buscar elementos comunes o tendencias que apunten a cambios posibles en los procedimientos.
- c) Buzón de sugerencias o libro de registro de comentarios colocados en el área de espera en un lugar conveniente. Uno de los miembros del personal debería responsabilizarse del seguimiento de las sugerencias efectuadas por los usuarios u otros miembros del personal dentro de un período de tiempo determinado, informando sobre dichas sugerencias en las reuniones del personal y facilitando las discusiones del personal en cuánto a las soluciones posibles para los problemas.

5.1.7 Manejo de Conflictos¹⁸

Aunque se tenga la más sincera actitud de servicio, y se esté centrado en atender a los usuarios y sus necesidades, y se manejen en forma afectiva las destrezas de la atención óptima, no es posible asegurarse de que no se tendrán eventualmente conflictos.

Por lo dicho, es indispensable contar con algunos criterios generales que permitan mitigar el suceso indeseado pero a veces inevitable.

Es importante que quien está directamente relacionado con el Público desarrolle una capacidad diagnóstica para identificar a cuál o cuáles de los dos tipos de la clasificación se aproxima la persona real, de modo de definir lo que debe y no debe hacer en una situación difícil con ella.

Un conflicto es el proceso que se produce cuando una parte percibe que otra parte frustra o puede frustrar sus intereses o necesidades.

Todas las situaciones humanas se prestan para que se produzcan conflictos, entre ellas la relación con los Públicos internos y externos.

Existen tres tipos de conflictos:

- a) Conflicto entre dos eventos deseables: Se produce cuando se debe optar entre dos alternativas que agradan.
- b) Conflicto entre dos eventos indeseables: Se produce cuando se debe optar entre dos alternativas que igualmente desagradan.
- c) Conflictos entre un evento deseable y uno indeseable: Se produce cuando al elegir una opción que agrada implica aceptar consecuencias que desagradan.

Frente a los conflictos hay cinco habilidades básicas que se puede utilizar.

Habilidad	Características
a) Competencia:	Habilidad que implica buscar que la posición propia sea la que prevalezca sobre las otras.

¹⁸ COSER, L.: Nuevos aportes a la teoría del conflicto social. Buenos Aires: Amorrortu Editores 1970

b) Colaboración:	Habilidad que implica buscar una salida de consenso frente a las diferencias de opinión. La estrategia basada en la colaboración implica: a) Tratar de reparar el problema que existe en la relación con la otra persona Concentrarse en lo que cada uno necesita, no en si uno gana o pierde. b) Generar la mayor cantidad posible de alternativas viables. c) Buscar criterios objetivos para tomar decisiones
c) Transacción:	Habilidad que supone buscar salidas negociadas frente a las diferencias donde ambas partes ceden y ganan algo.
d) Evasión:	Habilidad que implica saber retirarse y postergar el enfrentamiento de las diferencias para otro momento.
e) Adaptación:	Habilidad relacionada con la capacidad de ceder frente a las diferencias, y aceptar las ideas, proposiciones de otros.

Una de las causas que dificulta establecer una relación de cooperación con los Públicos se da cuando los problemas objetivos se transforman en problemas personales.

Problemas objetivos

Son aquellas dificultades reales que se producen en la relación con los públicos. Estos conflictos muchas veces son del público con la organización y no necesariamente con el funcionario que la representa.

Problemas personales

Se producen cuando los problemas objetivos adquieren una dimensión mayor que la que realmente tienen debido a la evaluación que hace la persona que atiende la situación.

Esto lleva a reacciones afectivas desproporcionadas. Estas reacciones, en general, están mediatizadas por distorsiones cognitivas.

Las distorsiones cognitivas son formas estereotipadas de pensar que conducen a sacar conclusiones erróneas o injustificadas acerca de:

- a) **Uno mismo:** Que es incompetente, irresponsable, incapaz.
- b) **El mundo:** Que es injusto, horrible, insoportable.
- c) **El futuro:** Que las cosas van a salir mal, que nada va a cambiar.

Públicos conflictivos en Atención al Público¹⁹

Lo que nunca debe hacer con un público conflictivo
Ordenar, con frases como “!haga esto j”, o “justed tiene que hacer esto!”,
ni:

¹⁹ Manual de Atención al Cliente, SNCSTB, GTZ, Bolivia, 2000, La siguiente sección extracta aspectos importantes en relación al tratamiento del conflicto específicamente en el área de Atención al Público en el área de Saneamiento.

<i>Amenazar a un Público</i> <i>Sermonear</i> <i>Aleccionar</i> <i>Criticar</i> <i>Ridiculizar</i> <i>Interpretar</i> <i>Minimizar sus Problemas</i> <i>Interrogar</i> <i>Distraer</i> <i>Confundir</i>
--

Cuando se tiene un Usuario descontento, la primera estrategia que se debe utilizar, es transformarse inmediatamente en su representante dentro de la entidad para encontrar la solución.

Pasos para manejar conflictos con Públicos:

- a) Escuchar
- b) Ofrecer distintas soluciones
- c) Cumplir lo prometido
- d) Hacer un seguimiento de los resultados de su acción
- e) Informar a quien corresponda del error para evitar futuras equivocaciones

Para que el público sienta que se le colabora, es necesario que perciba que la conducta tiene la misma direccionalidad que la de él o ella.

Cuando se siente que los propósitos se ven amenazados, la conducta tiende a dejar la zona de la normalidad y volverse más rígida y desadaptada.

A continuación se explican algunas desviaciones que pueden ocurrir en el contacto entre los funcionarios de atención al público y que pueden ser sumamente dañinas para toda la organización.

5.2 Conductas inadecuadas de Funcionarios de Atención al Usuario

Existen ciertas conductas²⁰ que pueden surgir en la atención diaria al público y es bueno reconocerlas para su tratamiento adecuado.

<p>I. "JUGAR al JEFE" Esta enfermedad aparece inequívocamente en los jefes del Personal de contacto.</p> <p>Ej. Cuando un jefe inmediato interrumpe una conversación entre el personal de contacto y un usuario,</p>	<p>... en el personal de contacto:</p> <p>... surgen sentimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • molestia • desmotivación • inhibición • dependencia
--	--

²⁰ Monclus, Joan Elías " Clientes Contentos de verdad" Ed. Gestión 2000, Cuadros elaborados y adaptados

<p>después de haber “oído” desde su oficina, y no pierde la oportunidad de actuar.</p> <p>El Jefe manda al subordinado a otras actividades más triviales y él (jefe) se presta a solucionar el problema saltándose las normas sin reparo.</p>	
---	--

Reflexión: Se pone en evidencia no sólo al funcionario desautorizado por su superior, sino a la empresa por su poca organización ante el público.

<p>II. “¡QUÉ SABRÁS TÚ!”</p> <p>El personal de contacto conoce normalmente muy bien el procedimiento básico de servicio. Esto lleva muchas veces a una conducta arrogante</p>	<p>... en el personal de contacto: surgen actitudes y expresiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aleccionadoras • sarcásticas • arrogantes • burlonas
---	---

Reflexión: El público se siente ridiculizado y se propicia un escenario de agresión donde el público tomará represalias y el conflicto escalará. Es importante fomentar la tolerancia.

<p>III. “EL MIEDO ESCÉNICO”</p> <p>Se trata de un “miedo” o ansiedad que el personal de contacto experimenta en la atención diaria al Público. Se da normalmente en personal de poca experiencia o en periodos después de las vacaciones o enfermedad.</p>	<p>... en el personal de contacto: surgen actitudes y expresiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • evasivas • olvido de información • timidez • inseguridad
--	--

Reflexión: La práctica diaria en la atención al público va, poco a poco, eliminando estos síntomas.

<p>IV. “LA CAPERUCITA ROJA”</p> <p>Es difícil de detectar puesto que se enmascara en aparente sutileza y tono de voz agradable, pero con mensajes duros. Se suscita cuando el personal de contacto se convierte en “lobo feroz” disfrazado de “débil y amable abuelita.”</p>	<p>... en el personal de contacto:</p> <p>Surge un desprecio sutilmente enmascarado que rodeará poco a poco al Público, “devorándolo con contestaciones “suaves” pero llenas de menosprecio difícil de disimular.</p>
--	---

Reflexión: Elevar la autoestima y la reflexión en los funcionarios son acciones vitales para salvar a la organización de este mal.

<p>V. “NO ES MI TRABAJO”</p> <p>Se manifiesta cuando el personal de contacto “encasilla” su trabajo, haciendo del mismo un circuito cerrado cada vez más individualista.</p>	<p>... en el personal de contacto: surgen expresiones como</p> <p>“perdone señor, pero yo soy de otro departamento”</p> <p>“no es mi mesa”</p>
--	---

	<p>“ese es un problema de la comercial” “no es mi teléfono”</p>
--	--

Reflexión: La proactividad en las personas es un rasgo inequívoco de personas con vocación para este tipo de trabajo. Un elemento que debe tomar en cuenta la Gerencia de toda empresa al designar funcionarios para este cargo, que se aplica también para el cuadro siguiente:

<p>VI. EL SÍNDROME DEL “HORARIO” Se manifiesta en varias ocasiones a lo largo del día laboral, advirtiéndose su máxima expresión 20 minutos después de iniciar la jornada laboral y 20 minutos antes de terminarla.</p>	<p>... en el Personal de contacto surgen actitudes y comportamientos como: falta de atención, molestia con el público que se presenta un segundo después de abrir o un segundo después de cerrar. En el peor de los casos, se expresa en forma institucionalizada con el “cierre de puertas”.</p>
--	---

<p>VII. “ESTOY TRABAJANDO” El hecho estriba en confundir el verdadero trabajo del personal de contacto, que es la atención al público, con otros trabajos complementarios de su responsabilidad.</p>	<p>... en el personal de contacto: surgen actitudes y comportamientos como por ejemplo: Una telefonista, ocupada en un trabajo tangible (que le brinda más satisfacción), cuando aparece un usuario exclama con frustración: “¡justo ahora que estaba trabajando!” Entre la llegada de un usuario a su empresa y la llamada de su jefe, el personal escoge atender a la última.</p>
--	---

Reflexión: La gestión administrativa debería ser consecuencia de la atención al público y no al contrario.

<p>IX. “¿QUIÉN HA SIDO?” [PORQUE YO NO!] Se manifiesta en la búsqueda de un culpable. El Público no tiene por qué saber quién es el culpable de un problema. Su máximo deseo es encontrar soluciones a sus problemas.</p>	<p>... en el personal de contacto: surgen actitudes y comportamientos como: “yo no atendí inicialmente su reclamo, la culpa la tiene el que le atendió al principio” “mire señora, la verdad es que este es un problema del área administrativa que no realizó la investigación a tiempo”</p>
--	---

Reflexión: No sólo se deben designar responsables de ciertas áreas, sino además fomentar la conciencia del rol que le corresponde a cada uno en su trabajo, en relación con la imagen global del Prestador.

<p>X. TENSION ACUMULADA A lo largo de una intensa semana laboral, hay días en los que el destino ha escogido ofrecerles una jornada llena de problemas. El sistema no funciona, los errores se acumulan, los públicos vienen todos en el mismo</p>	<p>... en el personal de contacto: surgen actitudes y comportamientos como: Ante una pregunta inocente: “bueno, podría mirar el letretero, no!?” “Mire señora, si no está de acuerdo tendrá que atenerse a las consecuencias!”</p>
---	--

momento. En estos días incluso al personal más profesional se le acaba la paciencia, su sistema nervioso está a flor de piel y en cualquier momento puede perder el control.

Reflexión: La gerencia debe tener una supervisión especialmente en el área de atención al usuario, para poder organizar turnos o rotaciones para el mejor desempeño con el público.

XI. "TIRAR LA TOALLA"

No es muy frecuente, pero cuando aparece, puede ser grave.

... en el personal de contacto:

surgen actitudes y comportamientos como:

- no asumir responsabilidad
- parálisis
- antipatía hacia el Público
- mal trato
- abandono de funciones

Reflexión: Si no se atiende a tiempo toda la empresa puede contagiarse de esta actitud y provocar el desgaste del personal.

¿Qué proceso puede desatar la aparición de estas actitudes de manera consecutiva en una organización?

Un "Síndrome Horario" lleva fácilmente a una "Caperucita Roja". Y un "Jugar al Jefe" conduce a "Tirar la Toalla". Por otro lado "Acumular Tensión" provocará un "Síndrome Horario" muy intenso. Y quizás el "Estoy Trabajando" conlleve de inmediato un "No es mi Trabajo". Y así se consolida un círculo vicioso donde un síndrome con otro quebrarán la difícil salud de la OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Asimismo, a partir de la identificación de los síndromes o desviaciones del personal del contacto se pueden inferir algunas consecuencias que desembocan en lo que se describe como errores en la atención al usuario y son considerados como:

Los Siete Pecados Capitales del Servicio²¹

APATÍA	Manifiestar al Público una actitud de no importarle nada, o simplemente dar esta impresión.
DESAIRE	Tratar de deshacerse del Público no prestando atención a su necesidad, problema o argumentos.
FRIALDAD	Especie de fría hostilidad, laconismo (cortante), mezquindad, antipatía, precipitación o impaciencia ante el Público.
SUPERIORIDAD	Tratar al Público con aires de grandeza.
ROBOTISMO	Se manifiesta en el personal completamente mecanizado que no presta una atención personalizada.
REGLAMENTARISMO	Colocar las reglas organizacionales por encima de la satisfacción del Público.
EVASIVAS	"Lo siento, la persona encargada no está"; "En este momento no puedo atenderlo"; "nosotros no hacemos ese tipo de trabajos acá".

²¹ Citado por APARICIO, Oscar, en el Documento "Motivación y Sensibilización frente al Cliente", SITRAM, 2006

5.3 Hacia una atención proactiva y eficiente de Atención al Usuario

5.3.1 Compromiso y Comunicación

Se ha visto como pueden manifestarse diferentes desviaciones del personal de atención al usuario, sin embargo para completar el concepto práctico del tema es importante entender también al público y esto sólo se logra entendiendo la dimensión del compromiso con el público, el elemento básico: La comunicación

La creación de un compromiso con el público implica comunicación. En la mayor parte de los casos, la falta de comunicación entre la organización y sus públicos no da lugar a la creación de mecanismos, armonizar intereses y mejorar las relaciones.

Para hablar de una comunicación efectiva en general, es necesario entender que ésta debe proyectarse de manera general tanto a los funcionarios como a los públicos externos.

5.3.2 Claves para una comunicación efectiva²²:

- Integrar en forma absoluta al empleado a los objetivos de la entidad.
- Crear un sentimiento de orgullo por pertenecer a la entidad.
- Establecer un clima de comprensión entre entidad y trabajadores.
- Fomentar la participación del personal en las actividades de la entidad.
- Ayudar al personal de nuevo ingreso a integrarse lo más rápido posible y sin conflictos.
- Abatir los índices de rotación de personal.
- Tener abiertos los canales de comunicación entre los niveles directivos y el personal.
- Fomentar las actividades sociales, culturales y deportivas dentro de la institución.
- Motivar al trabajador a incrementar su productividad.
- Cuidar internamente la imagen de la entidad, a fin de que esta sea positiva.
- Fomentar la comprensión cultural
- Si la intención es comprender, el mostrar en la comunicación preocupación por los detalles ayuda a aumentar la cooperación.
- Si la intención es sobresalir, el reconocer las contribuciones positivas del otro ayuda a aumentar la cooperación.
- Si la intención es obtener afecto, un estilo amistoso de comunicación aumenta la cooperación.

5.3.3 Planteamiento adecuado de los problemas en comunicación

Si se trata de responder la pregunta:

¿Qué actitudes identificamos en los momentos de atención al público, que van en contra de la eficacia de nuestro trabajo?

²² GOLDHABER, op. cit

Se encontrará una serie de actitudes predominantes que mellan el propósito de excelencia. Para una persona en la entidad, el público debe ser la persona más importante, la persona que le da una razón de ser al servicio, por tanto:

Un público.....

- No depende de la entidad, la entidad depende de él.
- No es una interrupción en el trabajo: él es el motivo
- No se le hace un favor en atenderlo: él está dando una posibilidad de atenderlo
- No es alguien con quien discutir

Desde esta perspectiva, cualquier contacto entre un Público y un empleado debe ser:

- Positivo
- Productivo

Cuidar al público es el motivo fundamental de una entidad de servicios. Un público satisfecho significa una proyección de imagen positiva, el consiguiente respaldo de la opinión pública y, por tanto sostenibilidad de la credibilidad.

5.4 Conductas inadecuadas de Usuarios y su neutralización

Así como se identificaron conductas inadecuadas del personal de atención al público o personal de contacto, a continuación se identifican las conductas del público usuario al que se debe atender. Estas conductas son las siguientes:²³

Conducta	Actitud		
Controladora	Tanque	Confrontador, directo y enojado, prototipo del comportamiento agresivo. Cuando uno es atacado por el "tanque" es porque ha sido definido como parte del problema. El ataque es simplemente una forma de lograr un resultado removiendo los obstáculos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ nunca contraataque ➤ no trate de defenderse ➤ no trate de explicar o justificarse ➤ no se asuste y/o retire <p>La meta es mantener la posición propia sin darle el control.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ no cambiar la postura corporal, mirar a los ojos, ➤ no contraataque, repita el nombre de la persona en forma firme, clara y repetida hasta que la persona se calle. ➤ Resuma en forma rápida la queja principal. ➤ Ponga un límite señalando su propia posición con frases cortas. ➤ Redirija la conversación: Ofrezca al "tanque" la decisión final, estableciendo usted las condiciones. <p>...y Si el tanque tiene razón: Admita su error, piense brevemente lo que aprendió de la experiencia, reflexione lo que hará distinto en el futuro para evitar que se repita esta situación.</p>

²³ Fuente: *Manual de Atención al Cliente, GTZ, Bolivia, 2000, citado por Atención al Público, Servicio Nacional de Atención de Personal, SNAP, La Paz, Bolivia, 2006*

	Franco Tirador	Aprovecha la vulnerabilidad de los demás (o bien la amabilidad de un funcionario). Hace comentarios anteladamente descalificadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Focalizar las preguntas concretas y procurar hacer oídos sordos a su agresión ➤ Se debe ofrecer la alternativa <p>La Meta: Dejarlo al descubierto</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Parar, mirar, repetir con calma lo que él dijo. ➤ Preguntas focalizadoras que lo obliguen a plantear con claridad sus verdaderas quejas. ➤ Concentrarse en las quejas concretas, no en todo lo que dispara. ➤ Sugerir una solución "Civilizada" para resolver problemas futuros
	Sabelotodo	No duda ni tolera errores. Riñe cuando algo no le resulta. Controla a través de argumentos y críticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Abrirle la mente e nueva información ➤ Nunca se debe competir en quien sabe más, ni reprocharle su arrogancia o tratar de relativizar las cosas. ➤ Brindar claridad en los contenidos, a fin de saber que decir y como hacerlo. ➤ Resumir lo que él dice, para que sepa que fue entendido. ➤ Mimetizarse con él, con sus dudas y deseos. ➤ Presentar las ideas propias indirectamente, en plural, condicional, con más preguntas que afirmaciones. ➤ Pedirle ayuda para realizar sus ideas y satisfacer sus necesidades.

Conducta	Actitud		
Paralizadora	Taimado	No comparte sus pensamientos y sentimientos con los demás. Se retira y sufre en un intento de que los demás se acerquen a demostrarle afecto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La meta: Lograr que hable. ➤ Nunca se debe apurarlo o presionarlo para que responda ➤ Tomarse tiempo para lograr que hable. ➤ Hacer preguntas expectantes que faciliten su respuesta. ➤ Aliviar la situación con sentido del humor, pero sin burla. ➤ Imaginar causas del silencio y compartirlas con él.
	Negativo	No esta de acuerdo con las ideas nuevas. Hace decaer la moral de los grupos. Como no cree que las cosas pueden mejorar, se opone a todo lo que se quiera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Llevarlo hacia la resolución de problemas. ➤ Nunca se debe descalificarlo o impacientarse ➤ Seguir la corriente sin llevarle la contra. ➤ Aprovecharlo como alarma respecto a posibles errores o fallas. ➤ No excluirlo, dándole la posibilidad de cambiar de opinión.

		hacer	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anticiparse o superarlo ven sus opiniones negativas para que por oposición tome una actitud mas positiva
	Víctima	<p>Se queja de todo, pero no quiere encontrar soluciones.</p> <p>Sobrepasado por las cosas que podrían salir mal, abandona la búsqueda de soluciones y se siente indefenso para enfrentar los problemas que percibe como generalizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Formar una alianza para resolver problemas. ➤ Nunca se debe fomentar sus quejas ni rechazarlas, ni ➤ intentar resolverle los problemas. ➤ Escuchar lo principal, anotándolo. ➤ Pedirle datos específicos y si no se los tiene, acordar una próxima reunión para cuando los tenga. ➤ Enfocarse hacia soluciones lo mas realistas y concretas posible. ➤ Ponerle límites que le permitan captar que no hay tiempo ilimitado para escucharlo.
Llamadora de Atención	Granada	<p>Después de un período de tensa calma, la granada explota en un ataque de rabia generalizado, que no tiene relación alguna con la situación presente. Al no sentirse apreciado ni reconocido, explota en una reacción que consigue atención negativa, perpetuando así un círculo vicioso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Tomar el control de la situación ➤ Nunca se debe explotar con la granada ni asustarse con la explosión. ➤ Lograr su atención mediante el tono de la voz. Cuidando de no ser o parecer agresivo. ➤ Reducir la intensidad, tratando de bajar el volumen y de suavizar el tono de la voz. ➤ Prevenir futuras explosiones, averiguando qué las provoca.
	Charlatán	<p>Hace creer a los demás que domina un tema y parece convincente. Es capaz de confundir a la mayoría de la gente y hacerlos tomar decisiones equivocadas con el único propósito de lograr ser el centro de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Extirpar sus malas ideas. ➤ Nunca se debe discutir con él, perder la paciencia o ridiculizarlo. ➤ Prestarle atención reconociendo más su intención que los contenidos. ➤ Pedirle datos específicos sobre el tema, sin descalificar. ➤ Sin discutir, agregar antecedentes, ojalá irrefutables. ➤ Reforzar otros aspectos positivos en los que no se comporta como charlatán.
	Francotirador amistoso	<p>Hace bromas que dejan mal a otro frente a los demás. Es un tipo de francotirador que no tiene problemas personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Dejarlo al descubierto en sus intenciones sin confrontarlo. ➤ Nunca se debe discutir con él. ➤ Escuchar lo principal, anotándolo. ➤ Pedirle datos específicos y si no se los tiene, solicitarle una visita próxima.

		contigo, sino sólo quiere llamar la atención.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enfocarse hacia soluciones. ➤ Ponerle límites que le permitan captar que no hay tiempo ilimitado para escucharlo.
--	--	---	--

Conducta	Actitud		
Manipuladora	Taimado	No comparte sus pensamientos y sentimientos con los demás. Se retira y sufre en un intento de que los demás se acerquen a demostrarle afecto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La meta: Lograr que hable ➤ Nunca se debe: Apurarlo o presionarlo para que responda ➤ Tomarse tiempo para lograr que hable. ➤ Hacer preguntas expectantes que faciliten su respuesta. ➤ Aliviar la situación con sentido del humor, pero sin burla. ➤ Imaginar causas del silencio y compartirlas con él.
	Pasivo-agresivo	Dice que sí a todo, sin pensar en las consecuencias. Se llena de resentimiento cuando los demás le hacen ver sus incumplimientos. Con este comportamiento trata de complacer a todos y no es capaz de decir que no ninguna petición.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Lograr compromisos con los que se pueda contar ➤ Nunca se debe: Reñir o hacerlo sentir culpable ni confiar en sus promesas ➤ Crear un ambiente seguro para decir la verdad ➤ Conversar con sinceridad ➤ Ayudar a planificar ➤ Asegurar los compromisos ➤ Fortalecer la relación
	Indeciso	Cuando hay que tomar una decisión, posterga con la esperanza de que se presente una mejor alternativa. Generalmente, llega un momento que es muy tarde y las decisiones se toman solas. Esta persona evade el rechazo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Meta: Ayudarlo a que tome decisiones ➤ Nunca se debe: Airar, impacientar, presionar o decidir por él. ➤ Darle seguridad para que se relaje y pueda decidir. ➤ Explicitar las opciones de modo que tenga mayor claridad. ➤ Orientarlo hacia la resolución de conflictos que ayude a tomar la decisión. ➤ Refuerce la decisión de modo que se lleve a la práctica.

		evitando tomar decisiones que puedan desagradar a alguien.	
--	--	--	--

A través de los cuadros que preceden, se debe estar conscientes de que las conductas y actitudes son diferentes de acuerdo a cada circunstancia, por lo que una alta dosis de empatía es muy necesaria.

En la medida en que las motivaciones cambian, el comportamiento va cambiando y se van adaptando a nuevas situaciones.

6. PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS, QUEJAS Y SOLICITUDES

6.1 Procedimiento General

El Modelo de Reglamento de Prestación de Servicios establece un procedimiento de varias instancias para el usuario de los servicios²⁴:

PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LA RECLAMACIÓN Y QUEJA ²⁵	
CONCEPTO	PROCEDIMIENTO
Presentación de la Reclamación Directa	1) Presentación del reclamo, en la oficina de atención al usuario; 2) Asiento de la reclamación en el registro de las solicitudes de los Usuarios; 3) Tramitación del reclamo; visita al inmueble si correspondiere; 4) Resolución del reclamo y notificación al usuario; y, 5) Contra la negativa o el silencio del prestador, el usuario afectado podrá accionar ante el supervisor municipal del Prestador.
Presentación de la Reclamación en Segunda Instancia a un nivel jerárquico del prestador	Apelación
Presentación de la Reclamación en tercera Instancia al Supervisor Municipal	Recurso. El Supervisor Municipal (USCL) deberá tener un procedimiento establecido para el caso.
Presentación de la Reclamación en Última Instancia administrativa (Ente Regulador)	Recurso "Jerárquico". El Usuario, en caso de no ser satisfecha su demanda o queja por el Supervisor Municipal del Prestador, podrá acudir ante el Ente Regulador, en cuyo caso el procedimiento seguirá los siguientes pasos: 1) Presentación por parte del usuario, del reclamo en la oficina de atención al usuario; 2) Tramitación del reclamo; 3) Resolución; y, 4) Notificación al usuario.
Presentación de la Reclamación en instancia administrativa-contencioso instancia	Contra las resoluciones del Ente Regulador proceden los recursos establecidos en las Leyes.

²⁴ Modelo de Reglamento de Prestación de Servicios arts. 44 y 45

²⁵ Los tiempos de respuesta deberán estar de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos de servicio vigentes

Las quejas y los reclamos podrán presentarse verbalmente o por escrito. También podrán tramitarse por teléfono, correo ordinario y correo electrónico

Las solicitudes comprenden los pedidos, es decir, las solicitudes relacionadas con la conexión de un nuevo servicio, y las que tienen que ver con el cambio en un servicio ya suministrado.

6.2 Procedimiento para la Solicitud del servicio

Descripción del procedimiento

El funcionario asignado por el Prestador tendrá disponible un formulario de solicitud de conexión debidamente numerado y aprobado por el Ente Regulador

El solicitante del servicio deberá llenar dicho formulario con todos los datos y requerimientos

La copia de dicho formulario será entregada al usuario por el funcionario de Atención al Usuario del Prestador una vez revisada y analizados los requisitos documentales del mismo.

EL funcionario asignado por el Prestador, entregará la solicitud al área técnica encargada de la evaluación del caso.

El área técnica encargada deberá resolver la solicitud dentro los 15 días posteriores a su presentación debiéndose realizar las diligencias necesarias para evaluar la factibilidad técnica de dicha instalación.

El área técnica encargada de la evaluación, una vez evaluada la solicitud, pasará a la oficina de atención al usuario la respuesta para el usuario del servicio.

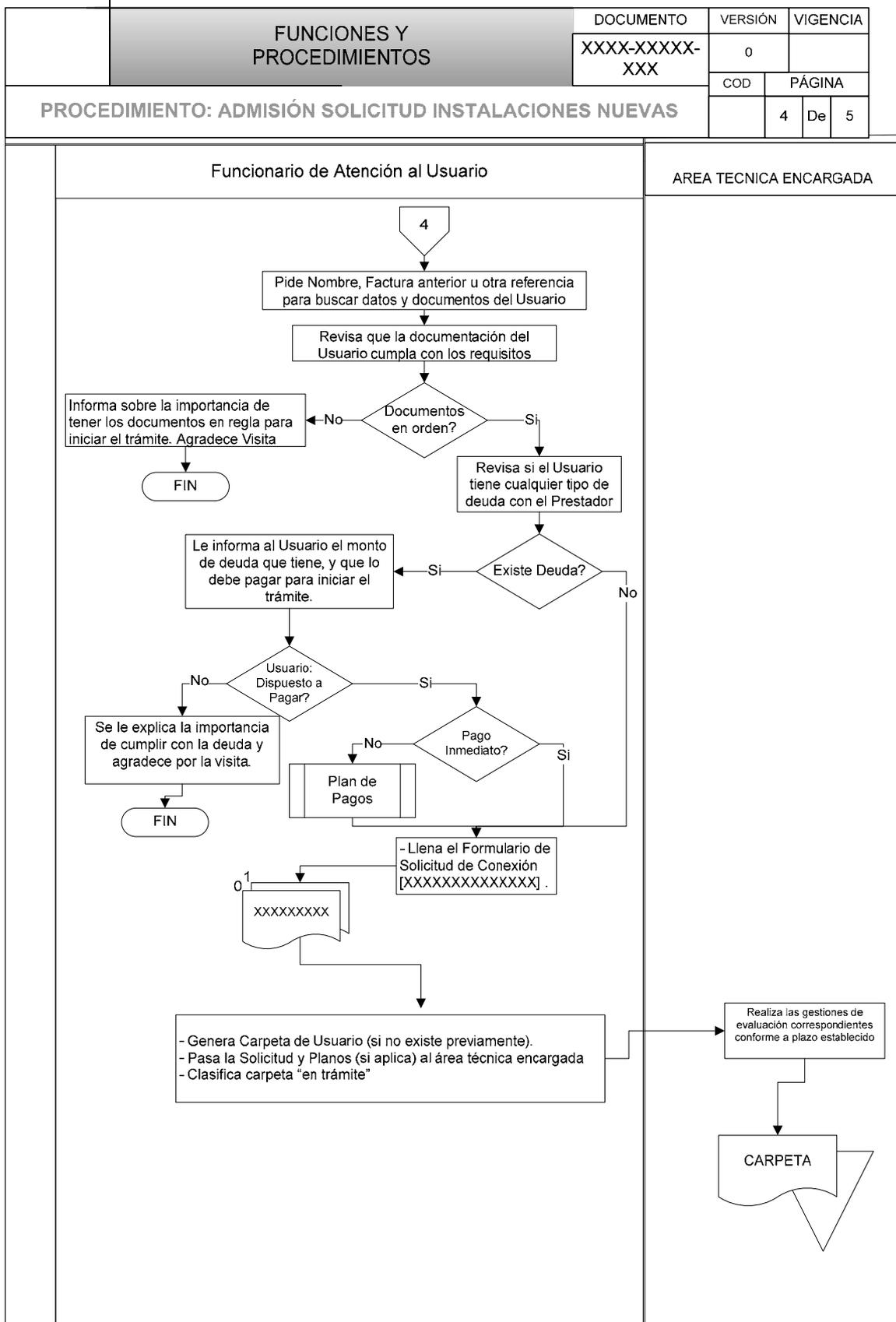
El funcionario de Atención al Usuario asignado por el Prestador deberá proceder en los siguientes casos:

- a) En caso de ser una respuesta negativa, se comunicará por escrito al solicitante las razones de la imposibilidad
- b) En caso de una respuesta positiva, se pondrá en conocimiento del solicitante el plazo de 30 días para realizar el pago de la conexión y firmar el contrato de servicios.

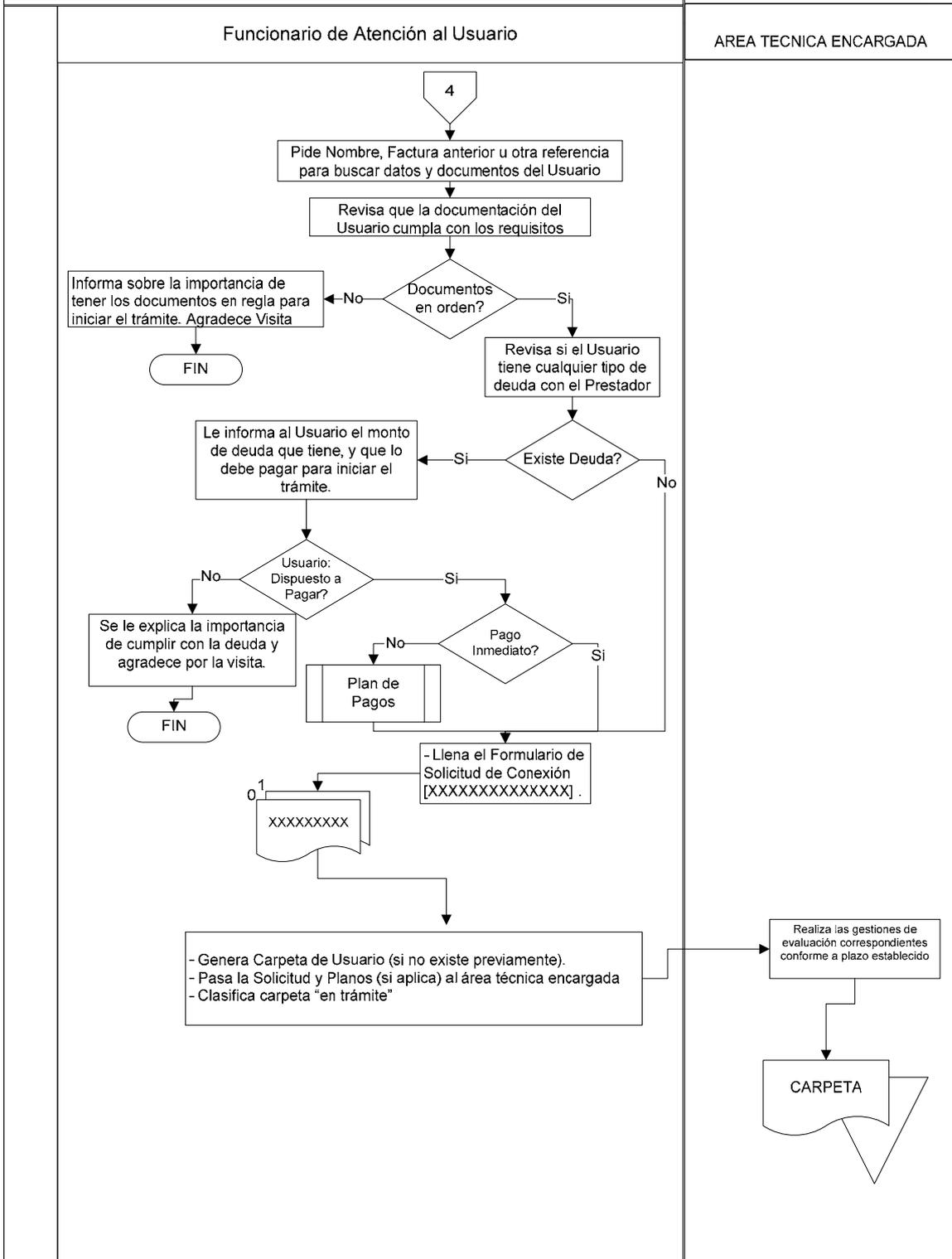
Una vez efectuadas estas acciones, **la oficina de atención al usuario** notificará **al área técnica encargada** mediante la solicitud aprobada y certificado de pago para la revisión de las instalaciones internas del solicitante, dentro del plazo de cinco días, y en caso de existir algún requerimiento en la acometida, se notificará, dándole un plazo para realizar estos ajustes.

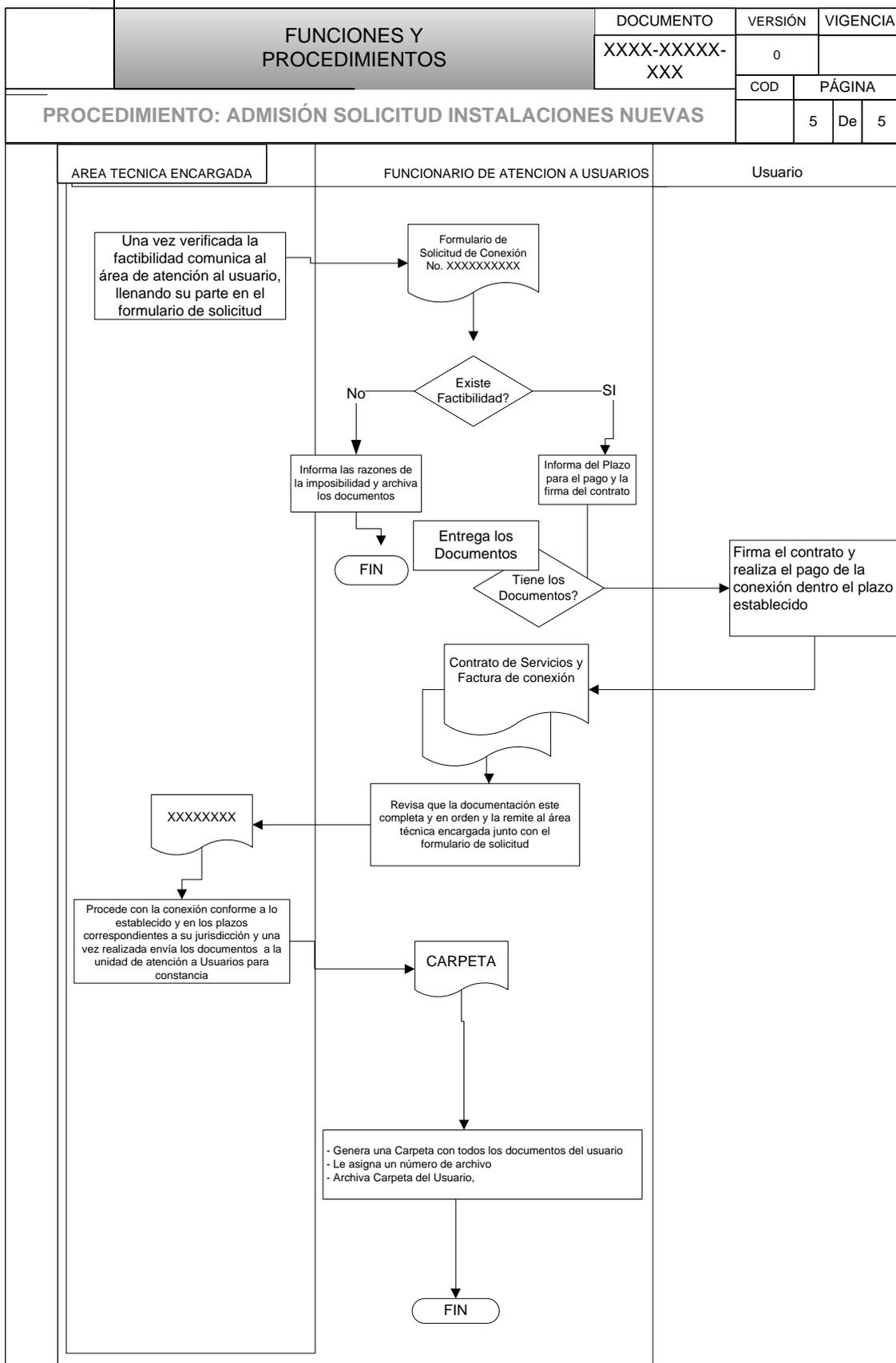
En caso de no necesitarse ningún ajuste, **el Prestador** deberá proceder con la conexión del servicio dentro los cinco días posteriores a la última verificación de las instalaciones.

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXX-XXX	0		
		COD	PÁGINA	
PROCEDIMIENTO: ADMISIÓN SOLICITUD INSTALACIONES NUEVAS				
<p>1. Objetivo</p> <p>Contar con un procedimiento claro, eficiente y fácil de usar, para admitir las solicitudes de instalaciones nuevas de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Dejar claros los papeles y las responsabilidades de las partes que intervienen en este proceso. A su vez, especificar todos los formularios a usar, los flujos documentales y las actividades que se relacionan con el procedimiento.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este procedimiento es competencia principal del área técnica y el principal actor es el Funcionario de Atención al Usuario de cada Prestador Local.</p> <p>3. Definiciones.</p> <p>AP: Agua Potable ALC: Alcantarillado Documento de Identidad</p> <p>4. Flujograma</p> <p>Se describe en las páginas 3 ,4 y 5</p> <p>5. Responsabilidades y Actividades:</p> <p>FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratar amablemente a las personas que soliciten la conexión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado. - Verificar que los solicitantes cumplan con los requisitos documentales para iniciar el trámite. - Verificar la Autenticidad de las Firmas de los usuarios - Llenar los Formularios de Solicitud de Conexión y entregar constancia al usuario. - Evitar que usuarios deudores obtengan instalaciones nuevas, comprobando que paguen sus deudas o obtengan un plan de pagos antes de iniciar el trámite. - Crear una Carpeta para cada usuario nuevo, donde se guarden todos sus documentos, formularios usados, trámites realizados, etc. - Mantener ordenadas las Carpetas de los usuarios <p>6. Formularios y Formatos</p> <p>XXXXXXX - 001 Formulario de Solicitud de Conexión Contrato de Servicios</p> <p>7. Requisitos Documentales para iniciar el trámite</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. - Presentar Documento de Propiedad Oficial del inmueble a nombre del usuario y dejar copia. <ul style="list-style-type: none"> - Si el usuario no es dueño del inmueble, se debe agregar al documento de propiedad una carta en la que el dueño autorice el trámite. 2. - Presentar Documento de Identidad y dejar copia. <ul style="list-style-type: none"> - Para Inmuebles Comerciales o Industriales, presentar constancia correspondiente y copia. 3. - Presentar Plano de Ubicación y copia. (si aplica). 				
		2	De	5



FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXX-XXX	0		
	COD	PÁGINA		
PROCEDIMIENTO: ADMISIÓN SOLICITUD INSTALACIONES NUEVAS		4	De	5





6.3 Procedimiento de Atención de Reclamaciones

El prestador debe constituir una oficina de atención al usuario , independiente del área comercial, para recibir, tramitar y responder todas las reclamaciones quejas y solicitudes que presenten los usuarios.

Descripción del Proceso

El funcionario de atención al Usuario es el responsable de la recepción de la reclamación por parte del Usuario, e inmediatamente deberá generar el respectivo registro o número identificador del reclamo y lo devolverá, junto con la fecha de presentación al usuario para su posterior consulta y seguimiento.

El funcionario procederá al análisis respectivo y determinará, de acuerdo con la información existente, si concluye el reclamo en ese mismo momento o lo deja en estudio, mientras se realizan las revisiones de campo correspondientes.

El plazo para resolver las reclamaciones, será de quince **(15) días hábiles**, contados a partir de la fecha de presentación

En caso de requerir de la práctica de pruebas se deberá informar al usuario de la naturaleza de estas y del tiempo máximo en que se dará respuesta a su requerimiento el cual no podrá ser inferior a 10 días ni superior a 20 días adicionales al término establecido para responder al requerimiento.

Pasado este lapso y salvo que se demuestre que fue por culpa del usuario, la demora implicará la aplicación de la afirmativa ficta, es decir la reclamación resuelta a favor del usuario

El funcionario deberá proceder a entregar al usuario la constancia de respuesta correspondiente, si se contó con los elementos necesarios y suficientes para resolver la reclamación en su instancia.

Asimismo, deberá comunicar si la reclamación requiere que se derive a otro ámbito. Esto en el caso de que la reclamación resulte en aspectos técnicos o sobre alguna gestión de funcionarios del prestador, lo que implicaría el tratamiento de Queja, y cuyo procedimiento está también establecido.

En el formulario de reclamación se deberá indicar, además del número del reclamo y la fecha, los datos del inmueble (dirección y municipio), los datos del usuario (nombre completo, número de identificación, teléfono o correo electrónico), el motivo de la reclamación y el canal utilizado, agregando además, en el primer caso, la respuesta dada a la reclamación y los recursos que proceden con sus plazos, o en el segundo caso, la fecha y forma en que podrá consultar por la respuesta a la reclamación.

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXX-XXX	0		
PROCEDIMIENTO: RECLAMACION AL PRESTADOR	COD	PÁGINA		
		2	De	6

1. Objetivo

Este procedimiento tiene el objetivo de ser una guía clara, lógica y fácil de usarse, para atender los reclamos dirigidos al Prestador de Servicios
Se dejan claros los papeles y las responsabilidades de las partes que intervienen en este proceso. A su vez, especifica todos los formularios y registros que se deben usar, y los flujos documentales y de actividades que se generan por un reclamo.

2. Alcance

Este procedimiento es competencia principal de los Funcionarios de Atención al Usuario, conforme lo establece el Ente Regulador.

3. Definiciones

RECLAMACION
Es una actuación preliminar mediante la cual el prestador revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una decisión final o definitiva del asunto.

4. Flujograma

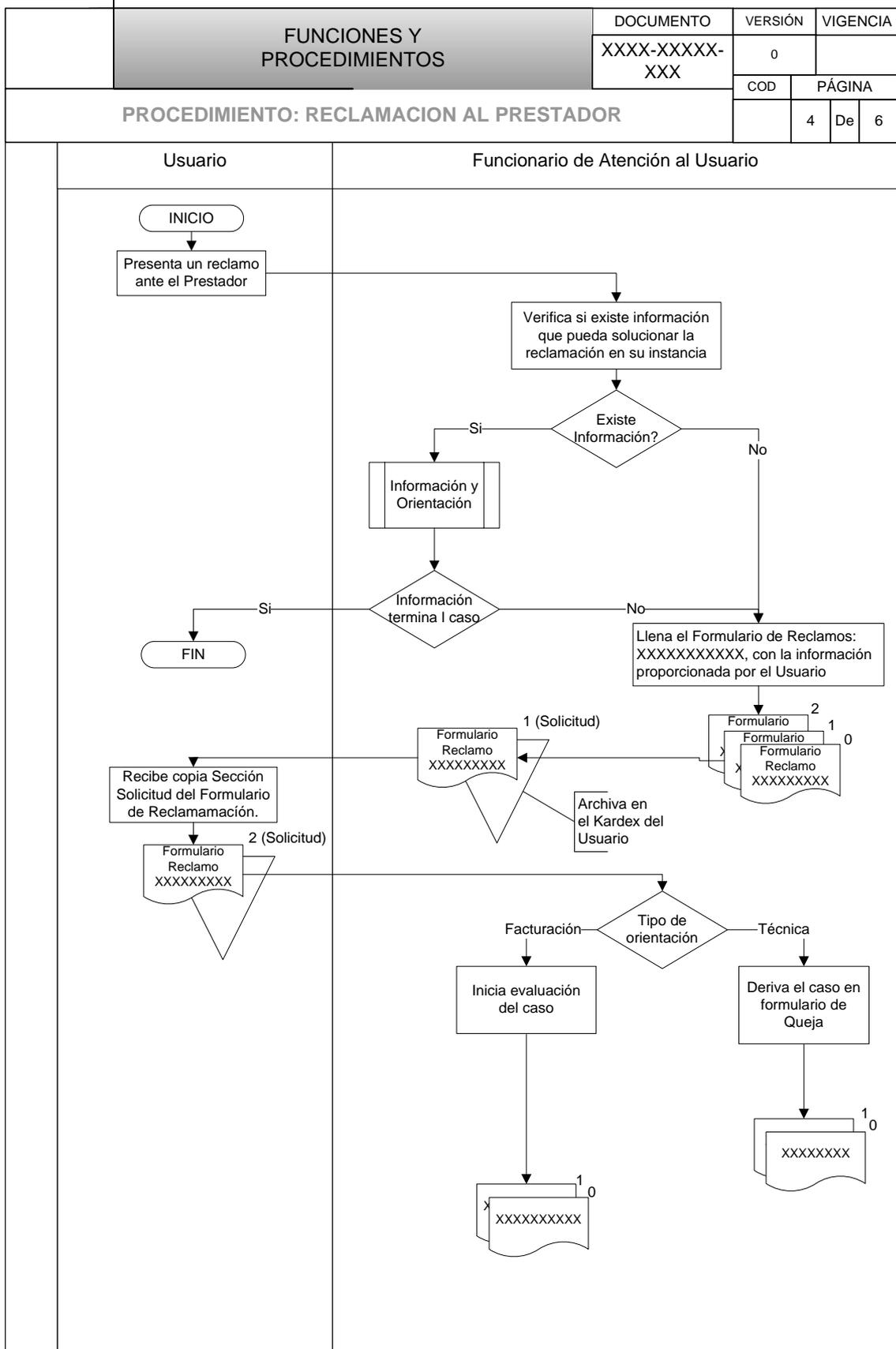
Se describe en las páginas: 4 y 5

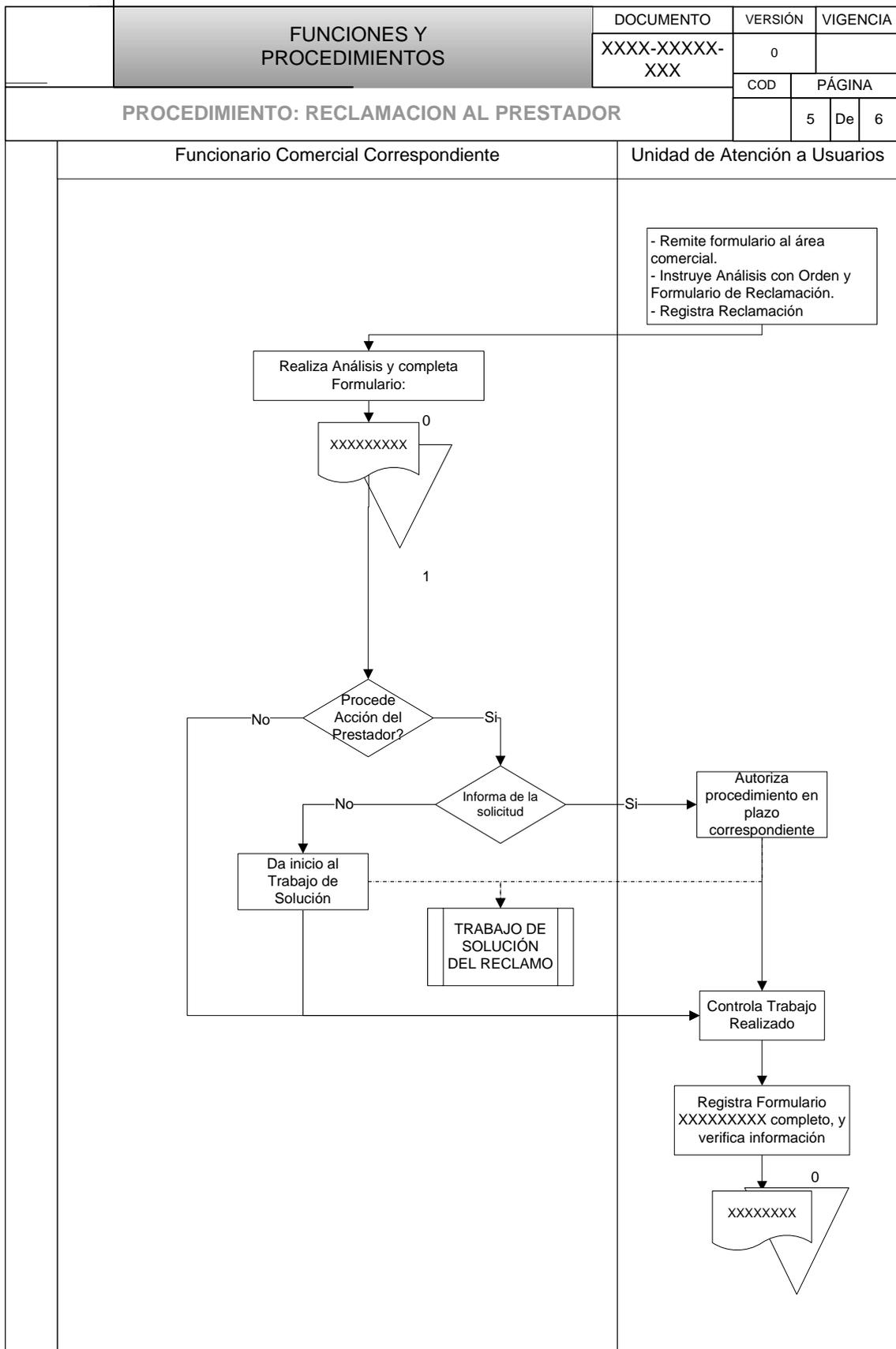
5. Responsabilidades y Actividades.

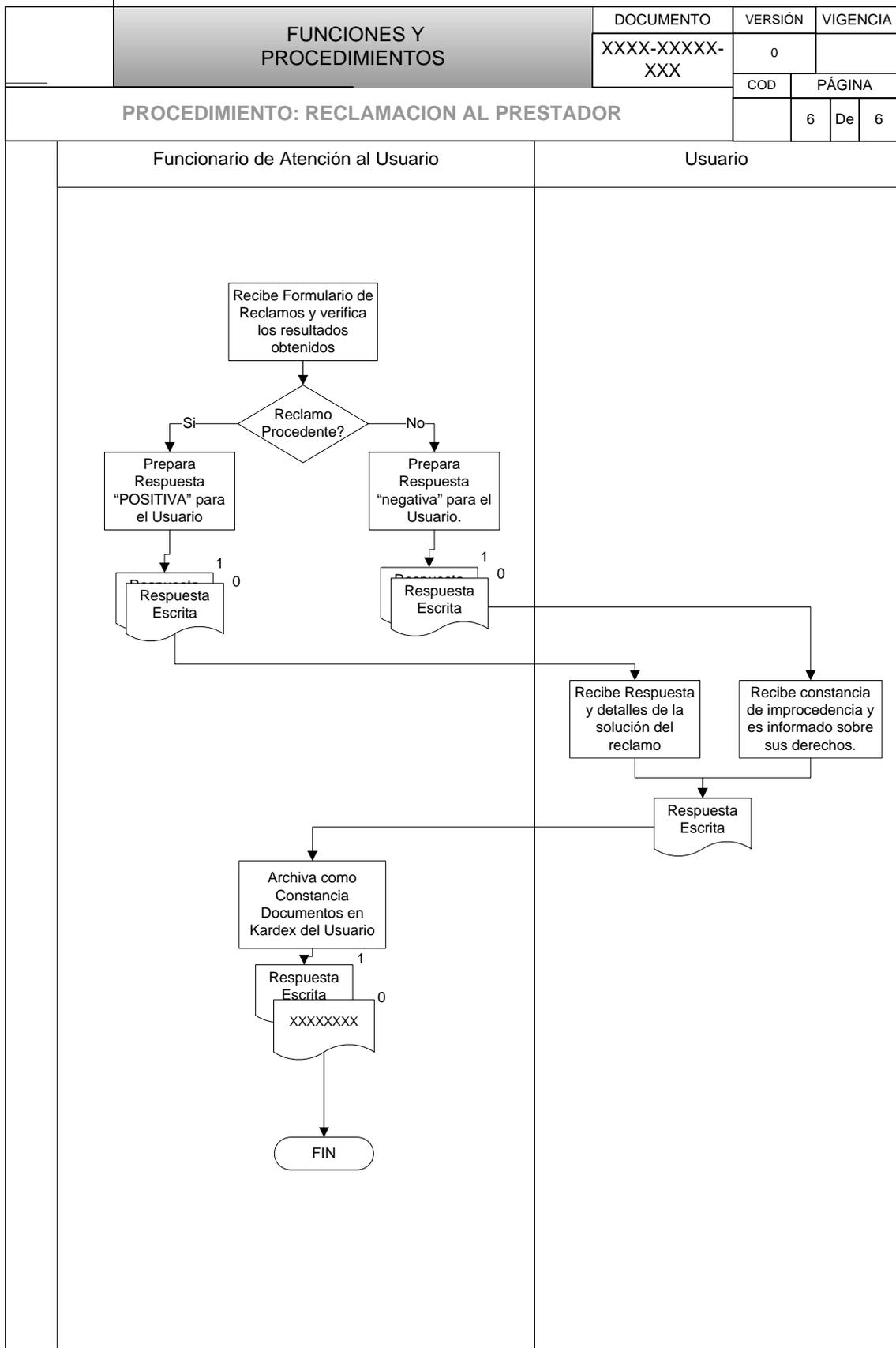
FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO:

- Brindar información oportuna a los Usuarios que pueda evitar que se tenga que iniciar el procedimiento de reclamo.
- Llenar la parte inicial de los Formularios de Registro de Reclamación XXXXXXXXXX, y proveer al usuario de una constancia de reclamación (No. De Reclamo/ copia formulario).
- Llenar los Formularios de Queja según corresponda a cada reclamo, y enviarlos al área respectiva.
- Informar al Usuario la fecha límite en la que su reclamo será solucionado.
- Presionar a las áreas Técnica y Comercial para que den respuesta y solucionen los reclamos dentro de los tiempos establecidos.
- Entregar a los Usuarios una constancia escrita con el resultado de cada reclamo, que sirva de constancia para el Usuario y para el Prestador

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXX-XXX	0	31/10/2003	
PROCEDIMIENTO: RECLAMACION AL PRESTADOR	COD	PÁGINA		
	AC-2	3	De	6
<p>FUNCIONARIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza la verificación y análisis que corresponda. - Llena en el Formulario de Registro de Reclamación: XXXXXXXXX los campos destinados a la valoración y diagnóstico del reclamo, emitiendo los comentarios pertinentes. - Solicitar la firma del usuario para constatar que conoce el detalle de la valoración y análisis del reclamo. - Determina si el reclamo procede o si es improcedente. - Si el reclamo procede, realiza las gestiones necesarias para hacer el trabajo de SOLUCIÓN DEL RECLAMO. - Determina si la solución del reclamo requiere de modificaciones económicas y gastos, y gestiona la autorización de los mismos frente al Jefe de Servicio Local (SI APLICA). - Elabora un informe de las actividades realizadas y llena las conclusiones del Formulario XXXXXXXXX. <p>6. Formularios</p> <p>Formulario de Registro de Reclamación. Orden de Servicio Para Inspección Técnica Orden de Servicio Comercial Orden de Servicio Para Inspección por Corte de Servicio Orden de Servicio General</p>				







6.4 Procedimiento de Atención Quejas

Descripción del Proceso

El funcionario de atención al Usuario es el responsable de la recepción de la queja por parte del Usuario, e inmediatamente deberá generar el respectivo registro o número identificador del reclamo y lo devolverá, junto con la fecha de presentación al usuario para su posterior consulta y seguimiento.

El funcionario procederá al análisis respectivo y determinará, de acuerdo con la información existente, si tiene suficiente información para resolver en ese momento la Queja del usuario, o debe derivarla a las instancias técnicas correspondientes.

El plazo para resolver toda queja, será de quince **(15) días hábiles**, contados a partir de la fecha de presentación

En caso de requerir mayores inspecciones u otro tipo de trabajos se deberá informar al usuario el tiempo máximo en que se resolverá su requerimiento el cual no podrá ser inferior a 10 días ni superior a 20 días adicionales al término establecido para responder al requerimiento.

El funcionario deberá proceder a entregar al usuario la constancia de respuesta correspondiente a la queja presentada ante el Prestador.

En el formulario de queja se deberá indicar, además del número y la fecha, los datos del inmueble (dirección y municipio), los datos del usuario (nombre completo, número de identificación, teléfono o correo electrónico), el motivo de la queja y el canal utilizado, agregando además, en el primer caso, la respuesta dada a la queja presentada para archivo y constancia.

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXXX-XXX	0		
PROCEDIMIENTO: QUEJA ANTE EL PRESTADOR	COD	PÁGINA		
		2	De	6

1. Objetivo

Este procedimiento tiene el objetivo de ser una guía clara, lógica y fácil de usarse, para atender las quejas dirigidas al Prestador de Servicios
Se dejan claros los papeles y las responsabilidades de las partes que intervienen en este proceso. A su vez, especifica todos los formularios y registros que se deben usar, y los flujos documentales y de actividades que se generan por un reclamo.

2. Alcance

Este procedimiento es competencia principal de los Funcionarios de Atención al Usuario, conforme lo establece el Ente Regulador.

3. Definiciones

QUEJA
Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto ante el Prestador su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios al servicio de éste o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

En este sentido la queja entra en la competencia del área técnica del Prestador de los servicios

4. Flujograma

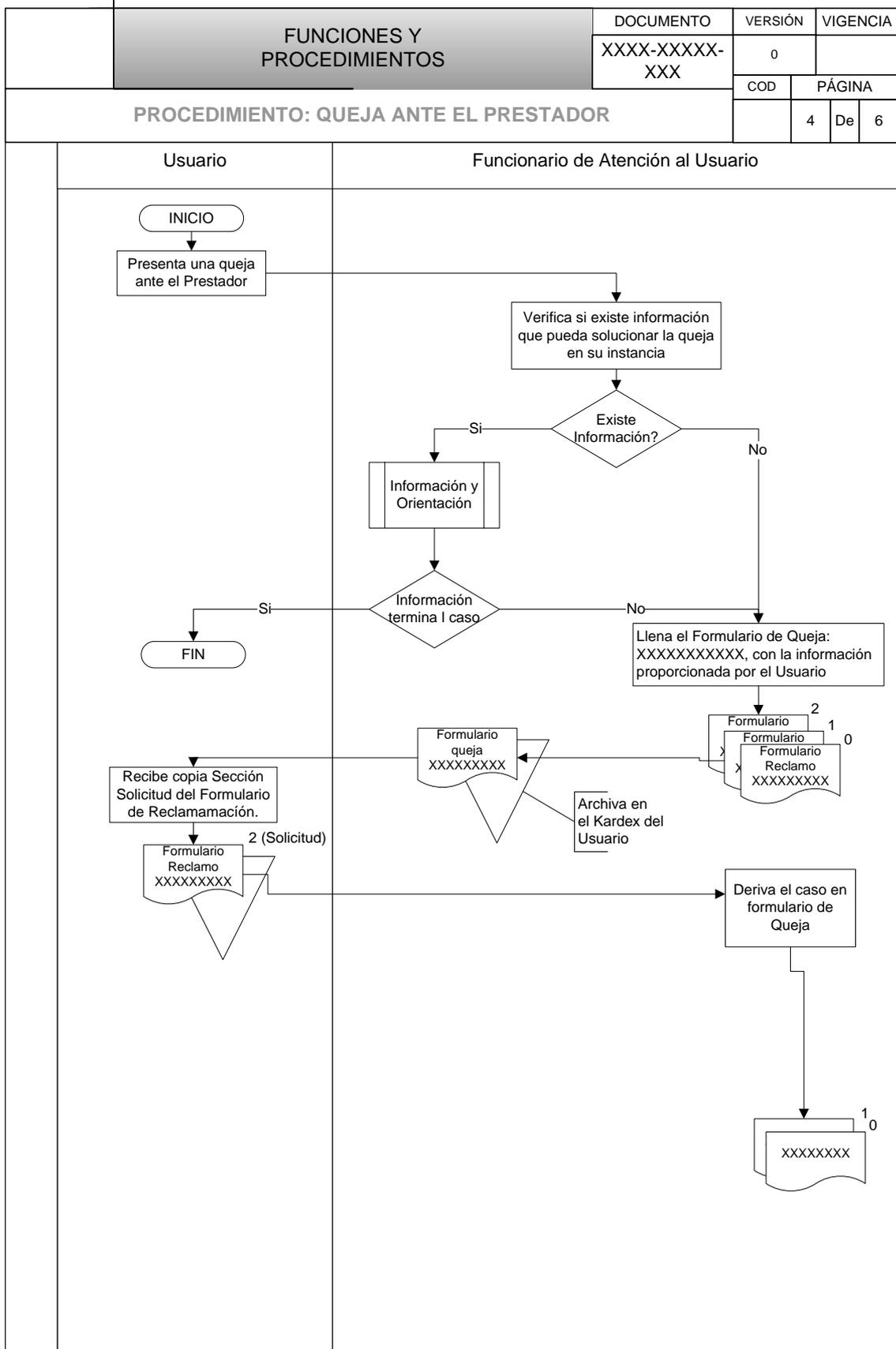
Se describe en las páginas: 4, 5, 6 y 7.

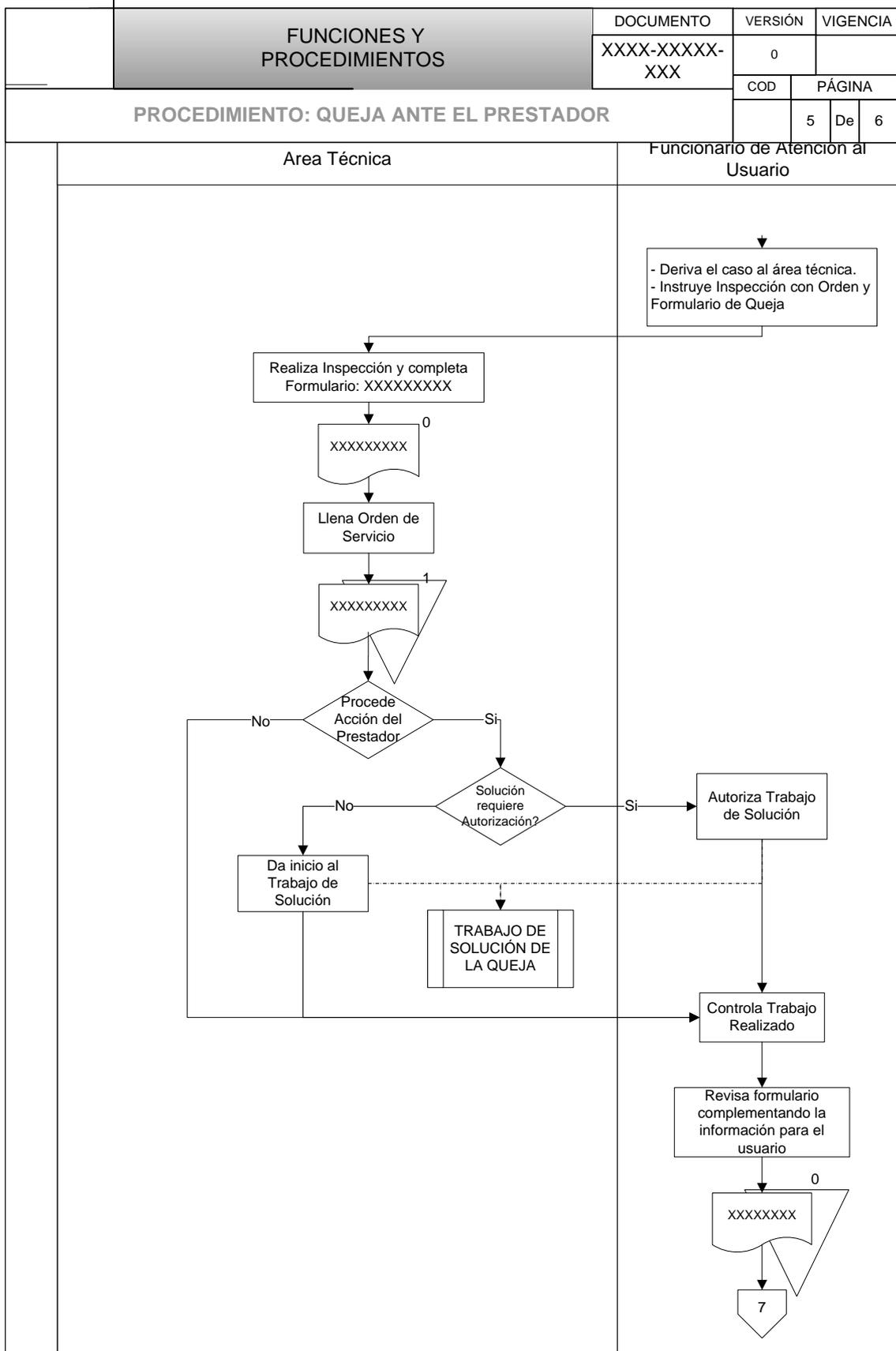
5. Responsabilidades y Actividades.

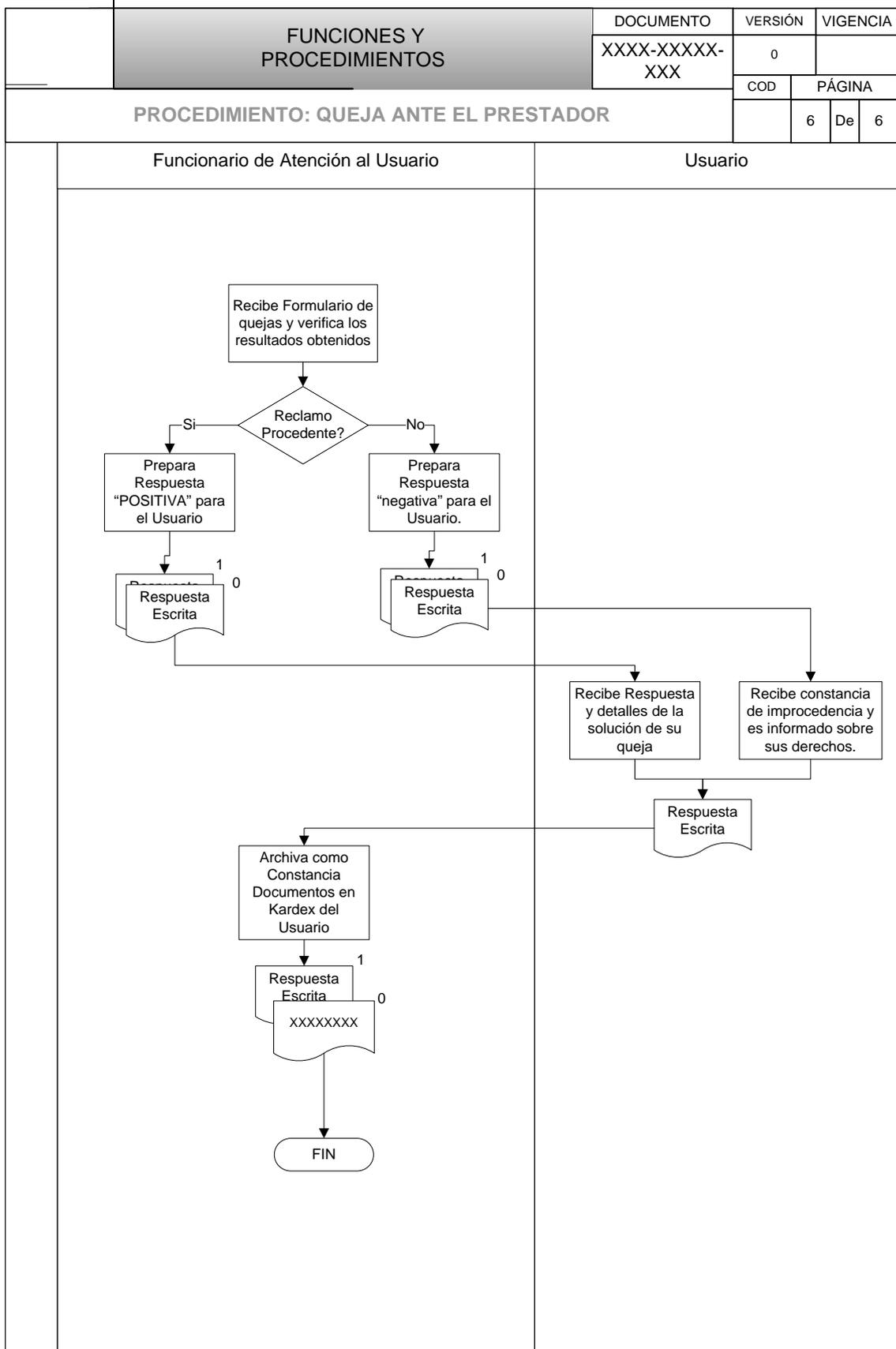
FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO:

- Brindar información oportuna a los Usuarios que pueda evitar que se tenga que iniciar el procedimiento de reclamo.
- Llenar la parte inicial de los Formularios de Registro de Queja XXXXXXXXX, y proveer al usuario de una constancia de reclamación (No. De Reclamo/ copia formulario).
- Llenar los Formularios de Queja según corresponda, y enviarlos al área respectiva.
- Informar al Usuario la fecha límite en la que su reclamo será solucionado.
- Presionar al área Técnica para que den respuesta y solucionen las quejas dentro de los tiempos establecidos.
- Entregar a los Usuarios una constancia escrita con el resultado de cada queja, que sirva de constancia para el Usuario y para el Prestador

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
		XXXX-XXXXX-XXX	0	31/10/2003	
PROCEDIMIENTO: QUEJA ANTE EL PRESTADOR		COD	PÁGINA		
		AC-2	3	De	6
<p>FUNCIONARIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza la verificación y análisis que corresponda. - Llena en el Formulario de Registro de Queja: XXXXXXXXX los campos destinados a la valoración y diagnóstico de la misma, emitiendo los comentarios pertinentes. - Solicitar la firma del usuario para constatar que conoce el detalle de la valoración y análisis de la queja. - Si el reclamo procede, realiza las gestiones necesarias para hacer posible la SOLUCIÓN DE LA QUEJA - Elabora un informe de las actividades realizadas y llena las conclusiones del Formulario XXXXXXXXX. <p>6. Formularios</p> <p>Formulario de Registro de Queja Orden de Servicio Para Inspección Técnica Orden de Servicio General</p>					







6.5 Procedimiento para Atención del Recurso de Apelación

Un Recurso es un acto del Usuario para obligar a una revisión sobre una decisión tomada por el Prestador en relación con su Reclamación o Queja. Todo recurso debe partir de una reclamación, queja o solicitud negada.

Los Recursos son de dos tipos:

- a) de Apelación dirigido a una instancia jerárquica del Prestador y
- b) de Reposición, que se efectúa ante el Supervisor Municipal (USCL)

El Usuario debe presentar esta actuación por escrito, o en su caso el Prestador deberá disponer de formatos prediseñados para la presentación de dicho Recurso de Apelación.

Ante la presentación, el **Funcionario Competente para el Recurso**, será designado por el Prestador y deberá resolverlo en forma definitiva con una Resolución en el plazo de 15 días a partir de su recepción.

Esta respuesta deberá ser notificada al usuario mediante citación personal o en su caso por edicto conforme lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamaciones y Solicitudes.

El Funcionario de Atención al Usuario deberá archivar el caso y remitir una copia del Proceso al Supervisor Técnico Municipal.

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXX-XXX	0		
PROCEDIMIENTO: RECURSO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR	COD	PÁGINA		
		2	De	4

1. Objetivo

Este procedimiento tiene el objetivo de ser una guía clara, lógica y fácil de usarse, para atender los recursos dirigidos a instancias jerárquicas del Prestador de Servicios o a la UCSL, conforme normativa establecida

Se dejan claros los papeles y las responsabilidades de las partes que intervienen en este proceso. A su vez, especifica todos los formularios y registros que se deben usar, y los flujos documentales y de actividades que se generan por un recurso

2. Alcance

Este procedimiento es competencia de los Funcionarios de Atención al Usuario, del Funcionario Competente para resolver el caso y del Superviso Municipal conforme lo establece La normativa vigente.

3. Definiciones

RECURSO
El Recurso es un acto del usuario ara obligar al Prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de servicio.

Todo Recurso parte de una reclamación, queja o solicitud negada en primera instancia.

4. Flujograma

Se describe en las páginas: 4 y 5

5. Responsabilidades y Actividades.

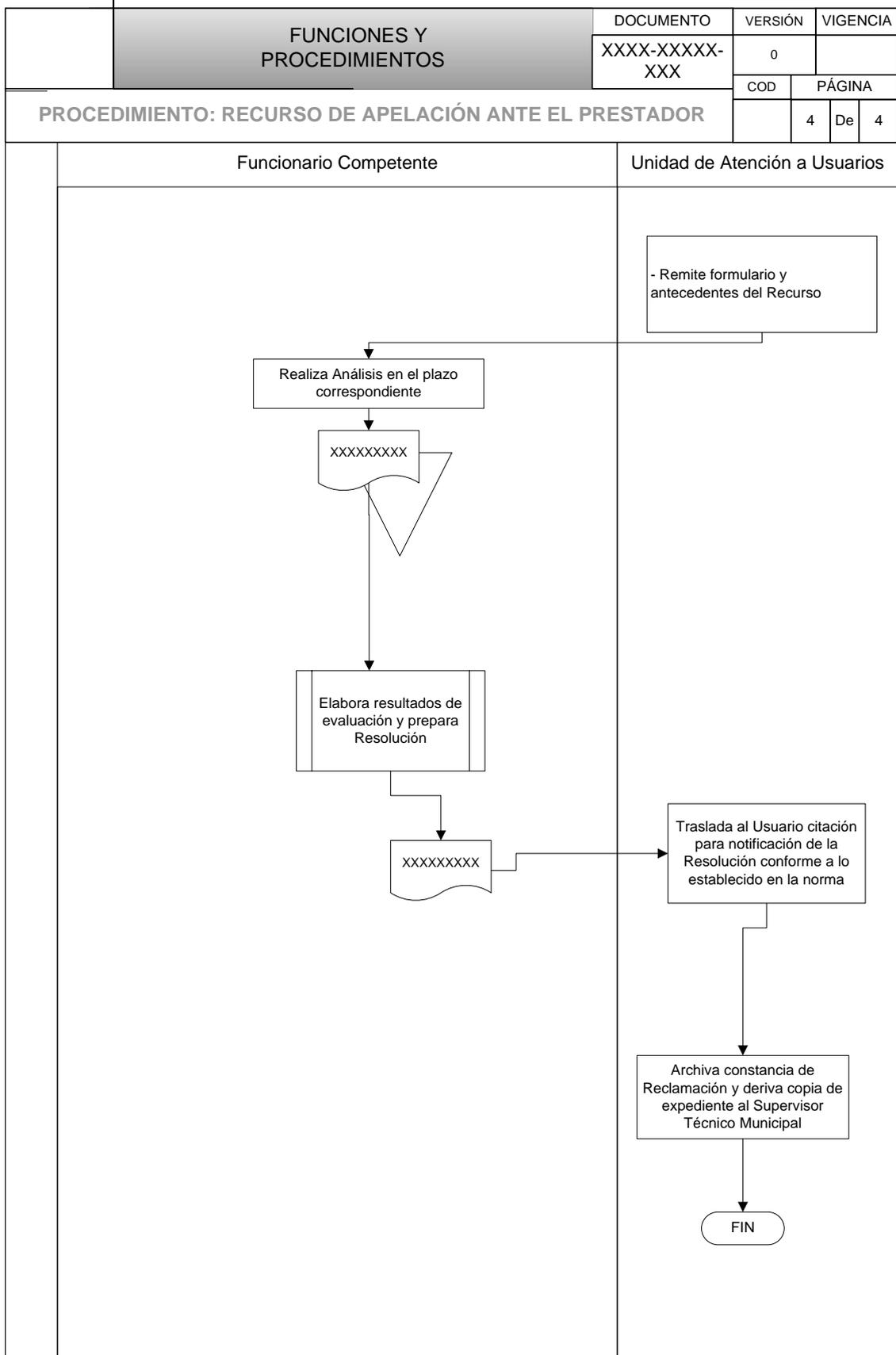
FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO:
- Brindar información oportuna a los Usuarios sobre su derecho a presentar el Recurso así como la forma de hacerlo.

FUNCIONARIO COMPETENTE PARA RESOLVER

Debe garantizar el análisis del caso objeto del recurso y está obligado al envío del expediente al Supervisor Municipal

-6. Formularios

Formulario de Registro de Reclamación o Queja.
Carpeta del Usuario



6.6 Procedimiento de Atención del Recurso de Reposición

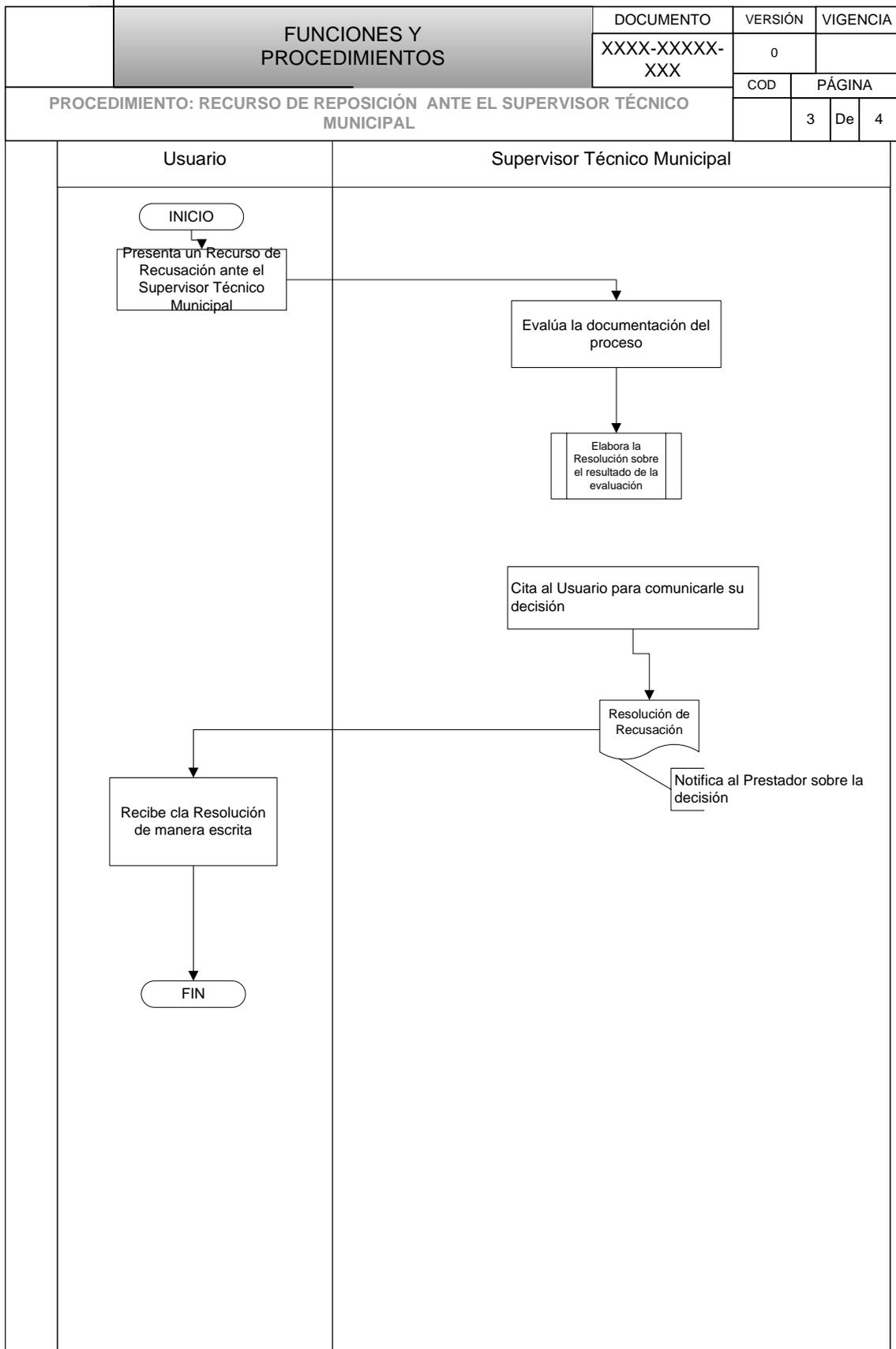
Descripción del Procedimiento

En caso de que el **Usuario** considerara injusto el resultado de la Resolución deberá proceder, a más tardar en los siguientes tres (3) días, a enviar el expediente al **Supervisor Municipal (USCL)**. Dicho expediente deberá contener:

1. Copia del formulario objeto del reclamo o queja inicial.
2. Copia de la comunicación mediante el cual se interpusieron los recursos
3. Copia de las revisiones efectuadas al inmueble
4. Si el motivo de la reclamación fueron los consumos, copia del informe técnico del Laboratorio que acredite el buen funcionamiento del medidor.
5. Copia del resultado inicial y de la respuesta que se dio a éste.
6. Copia de la Resolución mediante la cual se decidió el Recurso que le competía resolver al prestador
7. Copia de la constancia de Notificación o del Edicto, mediante la cual se notificó al usuario
8. Prueba de que se realizó la revisión previa a la facturación, en caso de haberse presentado una desviación significativa
9. Demás pruebas que se desee aportar

Una vez resuelto el Recurso de Reposición por el Supervisor Municipal, éste deberá citar al usuario para que se notifique de la resolución, y se enviará copia al Prestador para su procesamiento correspondiente. de la cual además deberá enviarse copia al prestador, para que éste proceda en concordancia con lo decidido.

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
		XXXX-XXXXX-XXX	0		
			COD	PÁGINA	
PROCEDIMIENTO: RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE EL SUPERVISOR TÉCNICO MUNICIPAL			2	De	4
<p>1. Objetivo</p> <p>Este procedimiento tiene el objetivo de ser una guía clara, lógica y fácil de usarse, para atender los recursos dirigidos a instancias jerárquicas del Prestador de Servicios o a la UCSL, conforme normativa establecida.</p> <p>Se dejan claros los papeles y las responsabilidades de las partes que intervienen en este proceso. A su vez, especifica todos los formularios y registros que se deben usar, y los flujos documentales y de actividades que se generan por un recurso</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este procedimiento es competencia del Supervisor Técnico Municipal conforme lo establece La normativa vigente.</p> <p>3. Definiciones</p> <p>RECURSO DE REPOSICIÓN</p> <p>El Recurso de Reposición es un acto del usuario presentado a la instancia del Supervisor Técnico Municipal para obligar a la reconsideración de ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de servicio.</p> <p>Todo Recurso de Reposición parte de un Recurso de Apelación negado en segunda instancia.</p> <p>4. Flujograma</p> <p>Se describe en la página: 3</p> <p>5. Responsabilidades y Actividades.</p> <p>SUPERVISOR TÉCNICO MUNICIPAL</p> <p>-Evaluar el caso o los casos de recusación presentados al amparo de las normas vigentes y velar por la aplicación a cabalidad de la norma establecida para el efecto</p> <p>-6. Documentación y Formularios</p> <p>Toda la documentación comprendida en el proceso</p>					



6.7 Procedimiento de Reclamaciones ante el Ente Regulador

Descripción del procedimiento

De acuerdo a lo establecido en el Art. 45 del Reglamento de la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Alcantarillado, el Usuario que considere no satisfecha su demanda ante el Supervisor Municipal puede presentar la misma ante el Ente Regulador.

Para este propósito deberá presentar la siguiente documentación:

1. Copia del formulario objeto del reclamo o queja inicial.
2. Copia de la comunicación mediante el cual se interpusieron los recursos
3. Copia de las revisiones efectuadas al inmueble
4. Si el motivo de la reclamación fueron los consumos, copia del informe técnico del Laboratorio que acredite el buen funcionamiento del medidor.
5. Copia del resultado inicial y de la respuesta que se dio a éste.
6. Copia de la Resolución mediante la cual se decidió el Recurso que le competía resolver al prestador
7. Copia de la constancia de Notificación o del Edicto, mediante la cual se notificó al usuario
8. Prueba de que se realizó la revisión previa a la facturación, en caso de haberse presentado una desviación significativa
9. Demás pruebas que se desee aportar

Los Usuarios, Efectúan su reclamación en el Ente Regulador cuando el Prestador:

- i. no ha resuelto su caso en los plazos establecidos,
- ii. ha dispuesto rechazo de la misma,
- iii. contravenga las Normas Sectoriales vigentes

El usuario acreditará su reclamación mediante la presentación del número asignado en la Oficina de Atención al Usuario del Prestador, o en su defecto, comunicará las razones que hubieren impedido obtenerlo.

El Ente Regulador, registrará la reclamación en el Sistema, el cual emite un formulario asignando un número correlativo. Una copia de dicho formulario es entregada o notificada (en caso telefónico) al usuario como constancia de su reclamación.

El Ente Regulador evaluará los antecedentes con el soporte técnico y legal correspondiente.

En caso de requerir mayor información emplazará tanto al Prestador como al Usuario a presentar la documentación o pruebas ampliatorias para análisis

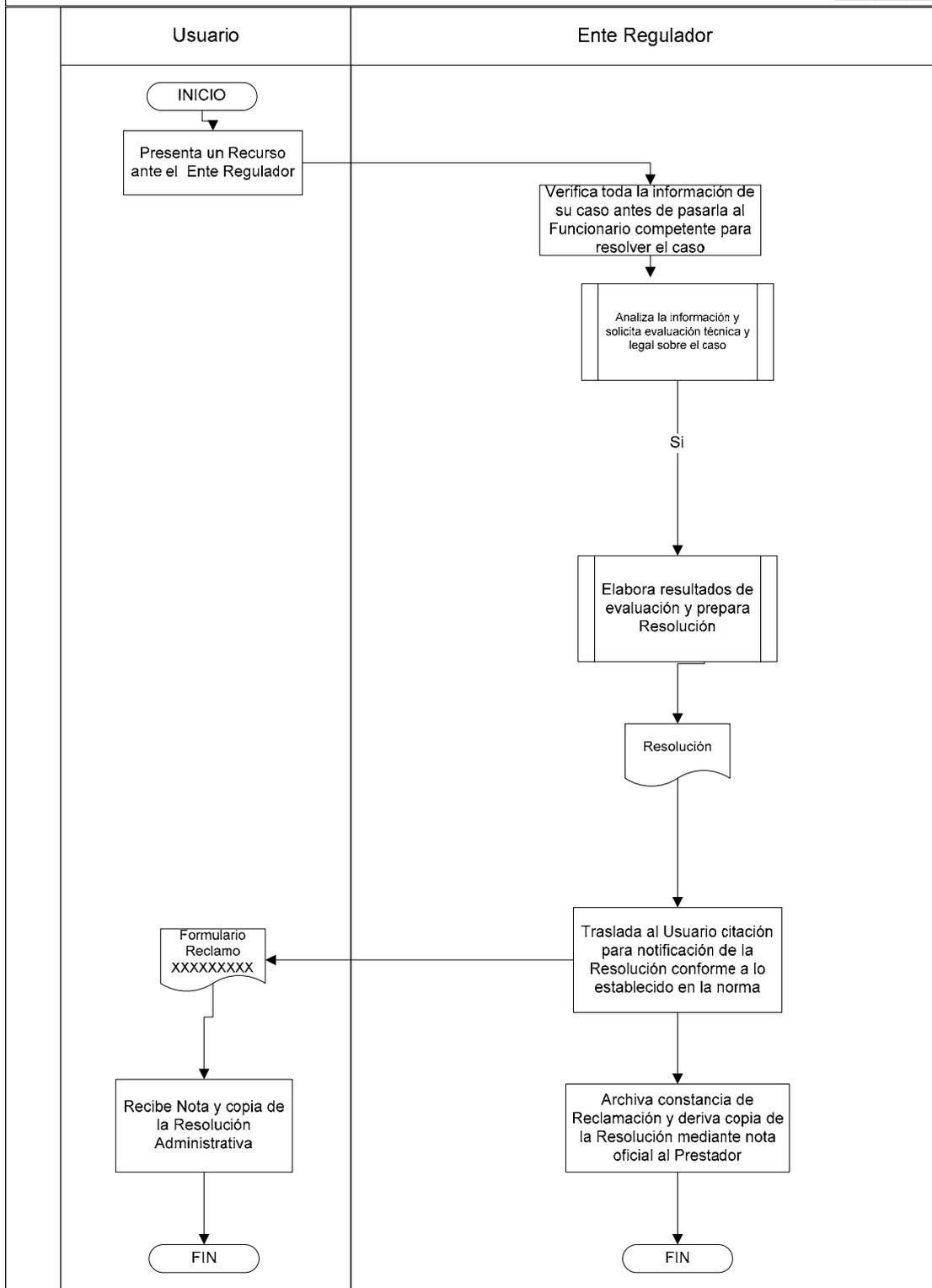
El Ente Regulador evaluará y analizará información recibida y ordenará la elaboración de la Resolución Administrativa con los informes técnico y legal correspondiente

El Ente Regulador comunicará al Usuario y al Prestador mediante nota oficial el contenido de la Resolución adjuntando una copia de la misma.

Contra las decisiones del Ente Regulador proceden los recursos establecidos en las leyes

	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
		XXXX-XXXXX-XXX	0		
PROCEDIMIENTO : PRESENTACIÓN DE RECURSO DE ULTIMA INSTANCIA ANTE EL ENTE REGULADOR		COD	PÁGINA		
			2	De	3
<p>1. Objetivo</p> <p>Este procedimiento tiene el objetivo de ser una guía clara, lógica y fácil de usarse, para atender los recursos de última instancia dirigida al Ente Regulador</p> <p>Se dejan claros los papeles y las responsabilidades de las partes que intervienen en este proceso. A su vez, especifica todos los formularios y registros que se deben usar, y los flujos documentales y de actividades que se generan por un recurso</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este procedimiento es competencia del Ente Regulador conforme lo establece La normativa vigente.</p> <p>3. Definiciones</p> <p>RECLAMACION DE ULTIMA INSTANCIA Todo Usuario, en caso de no ser satisfecha su demanda o queja por el Supervisor Municipal, podrá acudir ante el Ente Regulador.</p> <p>Todo Recurso de Ultima Instancia parte de un Recurso de Recusación negado.</p> <p>4. Flujograma</p> <p>Se describe en las páginas: 3 y 4</p> <p>5. Responsabilidades y Actividades.</p> <p>ENTE REGULADOR</p> <p>-Evaluar el caso o los casos presentados al amparo de las normas vigentes y velar por la aplicación a cabalidad de la norma establecida para el efecto</p> <p>-6. Documentación y Formularios</p> <p>Toda la documentación comprendida en el proceso</p>					

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	VERSIÓN	VIGENCIA	
	XXXX-XXXXX-XXX	0		
PROCEDIMIENTO : PRESENTACIÓN DE RECURSO DE ULTIMA INSTANCIA ANTE EL ENTE REGULADOR	COD	PÁGINA		
		3	De	3



6.8 Otros Procedimientos

Asimismo la experiencia regulatoria en el sector recomienda tomar en cuenta los siguientes requerimientos procedimentales que deberán adecuarse a las condiciones de cada Prestador.

Requerimiento	Procedimiento
Habilitación de línea telefónica	El Prestador debería habilitar una línea telefónica gratuita (0-800) y elaborar asimismo un procedimiento de atención telefónica, así como un diagrama de preguntas frecuentes
Atención de Emergencias	Toda llamada de emergencia deberá ser registrada con un número de boleta y ser derivada de inmediato a su atención
Reclamaciones Vía Telefónica	Toda reclamación telefónica deberá ser registrada en la oficina de atención al usuario en el formulario de reclamación habilitado para el efecto

6.9. Documentos elaborados por Unidad de Atención Al Cliente/Usuario

A continuación se proponen los siguientes documentos para ser considerados dentro el área de trabajo de la oficina y el sistema de atención al usuario de los prestadores

Los gráficos de formularios son propuestas que deben ser adecuadas a las características propias de cada zona de prestación del servicio, pero se plantea como base de una evaluación al igual que los flujogramas de procedimientos descritos.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de Servicios, a ser aprobado mediante nota oficial - Formulario de Reclamaciones, a ser aprobado mediante Resolución Administrativa - Plan Rector de Atención al Usuario - Plan de Difusión a los Medios |
|--|

6.9.1. Contrato de Servicios

Este debe contener como mínimo:

- a) Cláusulas Generales, en las que se establecen las condiciones Generales de la Entidad Prestadora del servicio así como su condición de Empresa Regulada, el marco legal de aplicación, la vigencia y condiciones de caducidad.
- b) Los Derechos y Obligaciones de la Entidad enmarcadas en el Contrato de Concesión y Normas Sectoriales vigentes
- c) Los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, también enmarcados en las Obligaciones contractuales y normas vigentes.

El formato de Contrato de Servicios está establecido en el Modelo de Reglamento de Prestación de Servicios emitido por el Ente Regulador

Para fines de este Manual el Contrato de Servicios es el instrumento del área de Atención al Usuario como parte del servicio directo. En algunos casos la oficina de Atención al Usuario también atenderá las solicitudes de conexión del servicio para lo que también debe conocer el documento.

6.9.2. Formulario de Reclamaciones

Debe contener como mínimo:

Registro de datos generales donde se establezca:

- a) Nombre
- b) Recorrido o contrato
- c) Tipo de Reclamo
- d) Fecha del Reclamo
- e) Verificación, que incluye la investigación y si así corresponde la inspección técnica correspondiente donde se establece el tipo de problema detectado
- f) Funcionario
- g) Firma de conformidad si existió inspección
- h) Fecha
- i) Conclusiones, que serán entregadas al Usuario
- j) Respuesta declarando procedente o improcedente una reclamación
- k) Firma del Usuario conociendo la respuesta
- l) Línea Telefónica gratuita de la Superintendencia de Saneamiento Básico

REGISTRO DE RECLAMO

S O L I C I T U D	Ciente		Antecedentes de consumo			Reclamante	
	<i>Nombre</i>		<i>Fecha</i>	<i>Lectura</i>	<i>Consumo</i>	<i>Nombre</i>	
	<i>Dirección</i>					<i>Teléfono</i>	
	<i>Zona</i>					Motivo de reclamo	
	<i>Recorrido</i>						
	<i>Medidor</i>						
<i>Categoría</i>							
Comentarios					Se estima la respuesta a la presente solicitud hasta el:		
					Reclamo registrado por:		

I N S P E C C I Ó N	Análisis consumo actual			"Grifos cerrados"		"Llave de paso"	
	<i>Lectura</i>	<input type="checkbox"/> <i>sigue elevado</i>		<input type="checkbox"/> <i>Medidor girando</i>	<input type="checkbox"/> <i>Medidor girando</i>		
	<i>Consumo extrapolado</i> m3	<input type="checkbox"/> <i>volvió a la normalidad</i>		<input type="checkbox"/> <i>Medidor parado</i>	<input type="checkbox"/> <i>Medidor parado</i>		
	Inspección interna						
	<input type="checkbox"/> <i>Anomalías activas</i>						
	<input type="checkbox"/> <i>Probables anomalías nocturnas</i>						
<input type="checkbox"/> <i>Artefactos en mal estado</i>							
<input type="checkbox"/> <i>Reparaciones recientes</i>							
<input type="checkbox"/> <i>Sin anomalías aparentes</i>							
Diagnóstico							
<input type="checkbox"/> <i>Problema interno identificado (ver arriba). Se recomienda la reparación pertinente por parte de un plomero competente.</i>							
<input type="checkbox"/> <i>Problema interno arreglado con anterioridad a la inspección.</i>							
<input type="checkbox"/> <i>Problema interno comprobado pero no identificado. Se recomienda una revisión exhaustiva de las instalaciones internas.</i>							
<input type="checkbox"/> <i>Lecturas correctas, ninguna presunción de problema interno. Se recomienda vigilar el uso del agua.</i>							
<input type="checkbox"/> <i>Lectura incorrecta</i>							
<i>Fecha</i>		<i>Ciente</i>		Comentarios			
<i>Inspector</i>		<i>C.I.</i>					
<i>Firma</i>		<i>Firma</i>					

C O N C L U S I Ó N	<input type="checkbox"/> PROCEDENTE		<input type="checkbox"/> IMPROCEDENTE		Comentarios		
	<i>Fecha</i>		<i>Ciente</i>				
	<i>Responsable</i>		<i>C.I.</i>				
	<i>Firma</i>		<i>Firma</i>				

6.9.3 Plan Rector de Atención a Usuario

Debe contener:

- a) Antecedentes de la Empresa
- b) Objetivos
- c) Actividades
- d) Servicios al Usuario
- e) Conexiones
- f) Emergencias
- g) Línea Telefónica Exclusiva
- h) Planes de contingencia
- i) Educación Sanitaria y Ambiental
- j) Resultados esperados en la implementación del Plan

6.9.4. Plan de Difusión a los Medios

Debe contener:

- a) Introducción
- b) Objetivos de Difusión
- c) Público Primario y Secundario
- d) Medios a ser empleados
- e) Recursos financieros
- f) Cronograma de actividades
- g) Resultados esperados

En el **Anexo 1** se señalan aspectos relacionados con la prestación de servicios y la normativa vigente que todo funcionario de Atención al USUARIO debe conocer.

Noviembre de 2007

Anexo1. PREPARACION PARA PREGUNTAS FRECUENTES

**Conocimientos Técnicos y Prácticos que debe conocer el funcionario de
Atención al USUARIO**

Existen muchos problemas de índole técnica que inciden en la esfera comercial y que los funcionarios de Atención al Usuario están en la obligación a conocer como son roturas, fugas y otras anomalías técnicas que pueden incidir en los consumos que se verán reflejados en incrementos de la factura.

Veamos ahora algunos temas técnicos que inciden en la minimización de los volúmenes no justificados y en el buen funcionamiento de los sistemas Agua Potable y Alcantarillado.

A.1.Solución de problemas en las instalaciones domiciliarias

A.1.1. Instalaciones Internas

Las fugas internas en los domicilios se deben a las siguientes causas:

- Mala instalación por parte de los Usuarios
- Tuberías y accesorios de baja calidad
- Movimientos del suelo
- Corrosión del suelo
- Corrosión de tuberías
- Altas presiones
- Mantenimiento ineficiente de las tuberías
- Defectos en artefactos

Las pérdidas de agua en las instalaciones domiciliarias generalmente se ocasionan por fugas en artefactos como inodoros y grifos

Fugas en el inodoro	
	Acciones posibles
Rebosadero.	Normalmente el nivel del agua de la caja debe estar dos centímetros debajo de la boca del rebosadero. En caso contrario, el líquido escapa por este conducto.
Flotador	Cuando el flotador está mal regulado, provoca que el nivel del agua se exceda y se escape por la boca del rebosadero, desperdiciando agua.

Varilla conectada a tapón	Puede suceder que la varilla esté chueca y que por ello el flotador quede debajo de lo normal, situación que provoca que la válvula cierre antes de que la caja esté completamente llena. Esta situación obliga a descargar varias veces para que la taza se limpie totalmente, desperdiciando agua.
Caja o reservorio	Puede haber fugas de la caja hacia la taza cuando la caja del inodoro no asienta bien sobre la taza y el agua se fuga por la unión.
Descarga de la taza	Puede haber fugas entre la taza y el piso cuando la taza se encuentra a desnivel con respecto al piso del baño, provocando que el agua se fugue por la base.

Las referidas fugas, por su dificultad, necesitan de un plomero experto registrado en El Prestador para su detección, reparación y posterior control. No es conveniente tratar de repararlos si no se tienen los conocimientos necesarios para llevarlos a cabo.

De manera similar a los inodoros, también las piletas o llaves pueden causar graves pérdidas de agua potable en perjuicio del USUARIO, si están funcionando mal. Un goteo pequeño puede ocasionar una pérdida hasta de 500 litros diarios, lo que multiplicado por los 30 días del mes equivale a 15.000 litros o su equivalente a 15 m³ por los que se tiene que pagar adicionalmente sin haber consumido.

Fugas en los grifos	
Goteos y chorros	El continuo abrir y cerrar de una llave ocasiona que el empaque (normalmente de goma) sufra desgastes al rozar con las paredes interiores. Con el tiempo, estos desgastes se convierten en pequeños huecos por donde se escapa el agua y la llave gotea intermitentemente aunque se apriete.

Al igual que en el caso de los inodoros, es recomendable que sea un plomero acreditado el que decida si un grifo puede ser reparado o más bien debe ser reemplazado por completo, y el que proceda a los correspondientes trabajos de instalación.

Otro problema técnico que puede presentarse se refiere a las Alcantarillas.

Taponamientos en las Alcantarillas

Las alcantarillas son redes de tuberías que corren en el subsuelo del predio y luego por debajo de las calles. Las aguas servidas por lo común son transportadas por desnivel o gravedad a presión atmosférica “a pelo libre”.

Existe una serie de medidas de prevención que el USUARIO puede tomar para evitar taponamientos u obstrucción en las alcantarillas domiciliarias y en las redes de recolección:

- No se debe arrojar desperdicios, grasas ni residuos, a los desagües domiciliarios (lavaplatos, inodoros etc.) ni a las cámaras de inspección de la tubería de recolección.
- Específicamente, evitar echar en el inodoro residuos tales como toallas de papel, envolturas, paños higiénicos, algodones o trapos
- No descargar efluentes tóxicos y/o industriales que contengan sustancias de vertimiento prohibido.
- No dañar las tapas de las cámaras de inspección de la tubería de recolección en la calle, porque atenta contra la seguridad de todos.

A.2. Problemas en la red de distribución y recolección

A diferencia de los mencionados anteriormente la solución de los problemas descritos a continuación son de exclusiva responsabilidad del Prestador

A.2.1. Fugas en la red de distribución

Las principales causas de las fugas en la red de distribución de agua potable, es decir las que se encuentran *antes* de la conexión domiciliaria pueden ser:

- a) Fallas en la ejecución de las obras
- b) Tuberías, piezas especiales, válvulas de aire y otros componentes de mala calidad
- c) Asentamiento imperfecto del sistema de tuberías y sus componentes
- d) Movimiento del suelo, por ejemplo, por efecto del tráfico de vehículos
- e) Corrosión del suelo y del agua
- f) Altas presiones y golpes de ariete hidráulico
- g) Mantenimiento ineficiente de la tubería matriz y de las tuberías secundarias.

A.2.2 Racionamiento

Se consideran como causas principales del abastecimiento intermitente o deficitario las siguientes:

- a) Causas Estructurales:
 - escasez del recurso agua en fuente
 - falta de presión hidráulica en la red
 - ubicación de Usuarios sobre terminal de red
- b) Causas Coyunturales:
 - taponamiento de red
 - mala operación de válvulas
 - pérdidas o fugas en red de distribución
 - pérdidas o fugas en las instalaciones domiciliarias
 - trabajos de mantenimiento y/o ampliación de redes.

El funcionario de atención al Usuario deberá identificar claramente las posibles causas sobre la base de la información disponible del área de operaciones del Prestador, o sobre la base de la información que el Usuario reclamante pueda proporcionar para poder llenar correctamente el formulario de atención de reclamos. Dependiendo de la naturaleza de la causa del racionamiento, se dará solución rápida (causas coyunturales) o no (causas

estructurales). En todo caso se informará al reclamante el tipo y plazo de solución que corresponden según contrato de concesión.

A.2.3 Falta de abastecimiento

Si el servicio se suspende por completo de manera previamente programada, debido a buenas razones de mantenimiento del sistema, El Prestador deberá notificar con anticipación de por lo menos 48 horas esa circunstancia a los Usuarios afectados, a través de un medio masivo de comunicación, de conformidad con el Contrato de Concesión. Si la suspensión tuviera una duración mayor a 48 horas, o si los Usuarios lo requieren incluso antes de ese término, El Prestador deberá proveer a los Usuarios un servicio alternativo (carro cisterna) durante los días que dure la suspensión.

En caso de producirse una suspensión fortuita por situaciones de emergencia o de fuerza mayor debidamente especificadas en el Contrato de Concesión, El Prestador seguirá prestando el servicio en la medida de lo posible, dando prioridad a las acciones que sean necesarias para la solución de la situación. En caso que la emergencia esté relacionada con aspectos de seguridad nacional, El Prestador prestará el servicio necesario de acuerdo con las instrucciones del ERSAPS.

A.2.4 Mala calidad del agua

La noticia de un problema de calidad del agua potable puede llegar al funcionario de atención al USUARIO por dos vías:

- Mediante aviso, reclamo o denuncia por parte de Usuarios
- Mediante información de parte de sus superiores, basada en reporte de laboratorio.

El Prestador deberá urgentemente dedicarse a la investigación de las zonas y causas de calidad deficiente, causas que pueden ser múltiples. Otra vez, el funcionario de atención al Usuario debe ser informado por sus superiores de las causas halladas e instruido sobre la correspondiente política de comunicación al público, para que él, conjuntamente con otros encargados de relaciones públicas y de educación sanitaria del Prestador, pueda proceder a hacer conocer a los Usuarios las medidas de prevención adecuadas al caso.

Finalmente, el funcionario que atiende deberá intervenir también en la comunicación sobre el restablecimiento de los niveles de calidad, una vez hallada e implementada la solución al problema.

A.2.5 Obstrucción y fugas de aguas residuales en el alcantarillado

No solamente los Usuarios, sino también El Prestador deberá evitar la obstrucción de la red de Alcantarillado Sanitario, y para lograr esto:

- Asegurará un buen diseño y ejecución de la construcción de las tapas de las cámaras de inspección de la tubería de recolección
- Efectuará un oportuno mantenimiento preventivo y correctivo de toda la red de Alcantarillado Sanitario.

Las redes de alcantarillado sanitario deberán mantenerse independientes de aquellas de desagües pluviales.

Si existiesen inundaciones de alcantarillado, los Usuarios afectados deberán ser resarcidos por los daños ocasionados, siempre y cuando se demuestre la responsabilidad del Prestador.