

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA**



**LA GERENCIA GENERAL DE LA  
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL  
DE AGUA POTABLE,  
ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL  
CANTÓN AZOGUES - EMAPAL EP**

**CONSIDERANDO:**

**Que**, la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 315, manda: El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

**Que**, la Asamblea Nacional, expidió la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 48 de 16 de octubre de 2009;

**Que**, la Ley Orgánica de Empresas Públicas regula la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito nacional, regional, provincial o local, así como

establece los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas;

**Que**, el numeral 8 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone que: "Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley";

**Que**, la EMAPAL EP fue creada mediante Ordenanza que Regula la Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues-EMAPAL EP, publicada en la edición Especial N° 70 del Registro Oficial de fecha 9 de septiembre de 2010.

**Que**, la Ordenanza que Regula la Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues-EMAPAL EP, establece como deberes y atribuciones de la o el Gerente General a más de las establecidas en el Art. 1 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, aquella determinada en el literal s): "Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, para su buen funcionamiento;

**Que**, en conformidad con la sentencia emitida por la Corte Constitucional dentro del caso N°. 232-15-JP, es obligación proceder conforme directrices emitidas en el

-78-  
Welta



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

considerando VII, punto 4, literal c de la sentencia, esto es, implementar el Protocolo de Atención al Cliente - Grupos de Atención Prioritaria

Que, es necesario expedir el Protocolo de Atención al Cliente - Grupos de Atención Prioritaria para la EMAPAL EP.

En ejercicio de las atribuciones legales,

Expide el:

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

#### INTRODUCCION

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues, **EMAPAL EP**, es una entidad proveedora del servicio de agua potable y alcantarillado, con gestión propia, que tiene ingresos auto generadores por la venta de sus servicios, derechos de conexión y mejoras; gastos acordes con la actividad Empresarial y con capacidad para obtener financiamiento en el mercado financiero interno de acuerdo con su Ordenanza constitutiva.

Frente a la necesidad de mejorar la atención que se brinda a los clientes internos, externos, grupos de atención prioritaria y ciudadanía en general, referente a la cartera de servicios que oferta EMAPAL EP, a través de las diferentes

dependencias administrativas, en enero de 2020 se procedió a adecuar las instalaciones de la primera planta, que nos permitió la construcción de un Balcón de Servicios, con accesos que facilitan el ingreso a personas que conforman el grupo de atención prioritaria, cumpliendo entre otros con uno de los puntos requeridos en el Plan de Mejoras solicitado por el ARCA, y de esta manera dar una atención de calidad y calidez.

En la primera planta se ubica la Dirección Comercial, y con la finalidad de dar una atención de calidad y calidez al cliente se implementó un turnero, pantallas informativas, calificadores de servicio de atención al cliente, de esta manera se dispone de espacios administrativos en donde se atiende a los clientes por temas de cobranza, tesorería, coactivas, servicio al cliente, facturación, Acometidas y medidores, peticiones, y reclamos, cuenta con los siguientes módulos:

**Balcón de Servicios:** Atención al cliente, recepción de documentos, actualización de datos, orientación al usuario en los trámites requeridos.

**Jefe de Clientes:** Reclamos por altos consumos, consultas de valores adeudados, cambios de tarifas, descuentos por discapacidad y tercera edad, reconexiones.

**Acometidas y Medidores:** Solicitud de servicio de agua y alcantarillado, reclamos por acometidas rotas, fugas de agua en la vereda y medidores, consulta de valores facturados por materiales.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

**Facturadora:** Facturaciones por Instalaciones Nuevas, venta de agua por tanquero, derechos de agua y alcantarillado, facturas de materiales y medidores, cambios de titularidad, entre otros trámites.

**El art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone lo siguiente:**

*"Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad".*

**El art. 13 de la Ley Orgánica de las personas adultas mayores, dispone lo siguiente:**

*"Art. 13.- De los beneficios no tributarios. Las personas adultas mayores, gozarán de los siguientes beneficios.*

*Exoneración del 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos, paquetes turísticos y recreacionales.*

*Además, tendrán acceso gratuito a los museos. Cuando se trate de personas adultas mayores no autónomas este derecho se extenderá a un/una acompañante; para ello, en el Reglamento de esta ley se determinará a quienes se considerarán como personas adultas mayores no autónomas.*

*Exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 KW/hora; de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta de 34 metros cúbicos; y, el 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio. Todos los demás medidores o aparatos telefónicos fijos residenciales que consten a nombre del beneficiario o su cónyuge o conviviente, pagarán la tarifa normal, así como el exceso en el consumo de los límites aquí propuestos.*

*En caso de negativa, la empresa deberá informar al peticionario, por escrito y en forma motivada, los fundamentos de su resolución.*

*Además, se exonera el 50% del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y de la tarifa de teléfono a las instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas.*

-79-  
Volta



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Exoneración del 50% del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet, cuyo titular sea la persona adulta mayor.

Para tales rebajas, bastará presentar la cédula de identidad o ciudadanía o el carné de jubilado y pensionista del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, datos que deberán ser debidamente verificados por las empresas que prestan estos servicios.

Las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, proveedoras de estos productos y servicios, deberán informar a los adultos mayores y sus familiares de estos beneficios, mediante los mecanismos y formas que disponga el Reglamento a esta Ley".

La ley Orgánica de discapacidades en su art.79, dispone lo siguiente:

"Art. 79.- Servicios. - Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas:

1. El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos..."

El art. 59 de la LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA, dispone lo siguiente:

"Art. 59.- Cantidad vital y tarifa mínima. - La Autoridad Única del Agua establecerá de conformidad con las normas y directrices nacionales e internacionales, la cantidad vital de agua por persona, para satisfacer sus necesidades básicas y de uso doméstico, cuyo acceso configura el contenido esencial del derecho humano al agua.

La cantidad vital de agua cruda destinada al procesamiento para el consumo humano es gratuita en garantía del derecho humano al agua. Cuando exceda la cantidad mínima vital establecida, se aplicará la tarifa correspondiente.

La cantidad vital del agua procesada por persona tendrá una tarifa que garantice la sostenibilidad de la provisión del servicio".

En el mismo sentido el art. 140 de la LORHUAA determina lo siguiente:

"Art. 140.- Tarifa por suministro de agua cruda para consumo humano y doméstico. - La entrega de la cantidad mínima vital de agua cruda establecida por la Autoridad Única del Agua para la provisión de servicios de agua potable no estará sujeta a tarifa alguna.

Cuando el volumen que se entregue a los prestadores del servicio exceda de la cantidad mínima vital

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

determinada, se aplicará la tarifa que corresponda, conforme con lo estipulado en esta Ley y su Reglamento”.

Según el Acuerdo 1523, Registro Oficial 41 de 21-jul.-2017, No. 2017-1523, en la parte pertinente indica lo siguiente:

*“Que, mediante memorando No. SENAGUA-SAPYS.2-2016-0214-M, 09 de marzo de 2016, el Subsecretario de Agua Potable y Saneamiento, luego de los análisis y estudios correspondientes, comunica que se ha establecido como cantidad mínima vital para consumo de agua por habitante día, a 200 litros”.*

En tal virtud se ha propuesto establecer procedimientos que permitan garantizar la calidad en la atención y provisión de servicios ofertados por EMAPAL EP a los clientes que conforman los grupos de atención prioritaria y de esta manera evitar se incida en vulneraciones de derecho al agua referente a su disponibilidad y accesibilidad.

### OBJETIVO GENERAL

El presente Protocolo de atención a los clientes que conforman los grupos de atención prioritaria, es realizado con la finalidad de establecer directrices de atención que no permita la vulneración del derecho al agua en los componentes de disponibilidad y accesibilidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desarrollar habilidades de comunicación y relacionamiento con el cliente, que permitirá un adecuado manejo de situaciones cotidianas y conflictivas, por parte del personal que labora en el Balcón de servicios y atención de reclamos (Jefe de Clientes) de EMAPAL EP.
2. Institucionalizar la calidez, la vocación de servicios y el buen trato al cliente, a través de principios y políticas de comportamiento, que permitan lograr satisfacción ciudadana desde la recepción hasta la entrega de los servicios demandados.
3. Mejorar la imagen institucional de EMAPAL EP.

### ALCANCE

El protocolo constituye una herramienta que servirá para mejorar la atención de los servidores de EMAPAL EP, hacia nuestros clientes, especialmente a aquellos que conforman el grupo de atención prioritaria descritos en el art.35 de la Constitución de la República del Ecuador, y que a través de estudios socioeconómicos se proceda a brindar la cantidad mínima vital establecida de agua, será de aplicación por parte de EMAPAL EP, con la finalidad de evitar vulneración de derecho al agua en los componentes de disponibilidad y accesibilidad.

+81-  
consultar  
una  
vuelta  
-80-  
vuelta

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

### MISION

Somos una Empresa Pública Municipal de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental, en superación continua, responsable con el medio ambiente, con objetivos claros para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Azogues.

### VISION

Ser referente en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental del Cantón Azogues, fomentando los principios de calidad, eficiencia y cumplimiento, cultivando permanentemente en el talento humano los valores de responsabilidad, compromiso y ética para contribuir al desarrollo planificado.

### PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y CIUDADANIA EN GENERAL

La atención de calidad y calidez que brinda EMAPAL EP, debe estar fundamentada en principios, mismos que deben ser la base de la relación entre la empresa y sus clientes.

A continuación, se presentan los principios considerados fundamentales de la atención al cliente por parte de la Empresa

EMAPAL EP a sus clientes y ciudadanía en general que requieran de los servicios que oferta la empresa.

1. **Vocación y calidez en la entrega del servicio:** Es el deseo, la capacidad, ganas y actitud que deben tener los servidores públicos de EMAPAL EP, para servir y atender. Es deber de todos quienes componen la Empresa EMAPAL EP, brindar un servicio de manera adecuada, oportuna, con calidez, amabilidad y respeto hacia nuestros clientes y ciudadanía en general, por los servicios que requieran y que formen parte de nuestra oferta de cartera de servicios.

2. **Solidaridad:** Los servidores públicos de EMAPAL EP, deben brindar atención solidaria y preferencial si se trata de los grupos de atención prioritaria como lo describe El art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador:

*"Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y*

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

### 1.3 Solicitud planteada por el cliente a la máxima autoridad de EMAPAL EP, Gerencia. -

Solicitud planteada por el cliente, quien solicitará por oficio a la máxima autoridad de la Empresa (Gerencia), autorizar al Departamento de Trabajo social iniciar el trámite administrativo correspondiente con la finalidad de realizar el respectivo estudio socioeconómico del cliente, para lo cual coordinará con la Dirección Comercial.

### 2.- Revisión de valores pendientes de pago por consumo de agua potable:

Con la información proporcionada, mediante la identificación del cliente que corresponda a grupos de atención prioritaria, la Dirección Comercial a través de la Jefatura de Clientes, procederá a revisar las facturaciones de las emisiones mensuales con la finalidad de determinar que los cobros son los correctos a través de la revisión de lectura digital, de existir alguna novedad que indique lo contrario, se procederá conforme la Ley de Defensa del consumidor.

En primera instancia se dialogará con el usuario dándole a conocer que puede acogerse a un convenio de pago, de acuerdo al art. 277 del Código Orgánico Administrativo (COA), que dispone lo siguiente:

*"Artículo 277.- Plazos en las facilidades de pago. El órgano competente, al aceptar la petición que cumpla los requisitos determinados en los artículos precedentes, dispondrá que la o el interesado pague en diez días la cantidad ofrecida al contado y rinda la garantía por la diferencia.*

*El pago de la diferencia se puede efectuar en cuotas periódicas que cubran el capital, intereses y multas, según corresponda, en plazos que no excedan de veinte y cuatro meses contados desde la fecha de notificación de la resolución con la que se concede las facilidades de pago, salvo que haya previsto un régimen distinto en la ley".*

De no contar con los recursos necesarios se procederá a solicitar a la máxima autoridad de la empresa disponga al Departamento de Trabajo Social realizar el estudio socioeconómico, de acuerdo al siguiente punto.

### 3.- Trabajo Social, Informe Socioeconómico:

- Una vez que se ha procedido a identificar al cliente que forma parte del grupo de atención prioritaria como lo dispone en el art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador,
- Se ha procedido a la revisión de valores pendientes de pago por consumo de agua

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Según el Acuerdo 1523, Registro Oficial 41 de 21-jul.-2017, No. 2017-1523, en la parte pertinente indica lo siguiente:

*"Que, mediante memorando No. SENAGUA-SAPYS.2-2016-0214-M, 09 de marzo de 2016, el Subsecretario de Agua Potable y Saneamiento, luego de los análisis y estudios correspondientes, comunica que se ha establecido como cantidad mínima vital para consumo de agua por habitante día, a 200 litros".*

Con la finalidad de garantizar el derecho y acceso al agua potable, referente a los grupos de atención prioritaria, se establece el siguiente procedimiento:

**1.- Identificación del cliente que corresponda a grupos de atención prioritaria:** la identificación del usuario se realizara a través de cualquiera de los tres procesos que se detalla a continuación:

1.1 Departamento de Trabajo Social de EMAPAL EP.

1.2 Departamento Comercial, a través de los funcionarios que realizan lecturas.

1.3 Solicitud planteada por el usuario a la máxima autoridad de EMAPAL EP, Gerencia.

1.1 **El Departamento de Trabajo Social.**- deberá realizar las gestiones correspondientes ante organismos competentes como el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Acción Social Municipal, con la finalidad de poder obtener una

base de datos con la información relevante de personas que pertenecen al grupo de atención prioritaria como lo indica en el art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador, e informar a la máxima autoridad de la Empresa, quien a su vez enviará la base de datos a la Dirección Comercial con la finalidad de llevar una información actualizada sobre los usuarios que pertenecen al grupo de atención prioritaria.

1.2 **Departamento Comercial,** a través de los funcionarios que realizan lecturas.- los funcionarios Lectores de EMAPAL EP, al momento de la toma de lecturas identificarán a los clientes que tengan altos consumos referente al consumo de la emisión del mes anterior, e informarán a la Jefatura de Clientes las novedades detectadas, a través de una inspección de alto consumo en la vivienda, en cuyo formulario se especificará el número de miembros familiares y las observaciones que indique la razón por el incremento de consumo, determinando además básicamente la condición social del cliente.

La Jefatura de Clientes, a su vez informará las novedades a la Dirección Comercial, quien solicitará a la máxima autoridad de la EMAPAL EP se disponga la elaboración del estudio socioeconómico al departamento de Trabajo Social.



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

*especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”.*

La solidaridad se deberá manifestar también, en la comprensión y consideración de las necesidades de los usuarios y la entrega de soluciones precisas y ágiles en las que se minimicen costos y el uso de del tiempo del ciudadano, aplicando lo dispuesto en la Ley del Adulto Mayor, y Ley de discapacidades, por los descuentos que se aplican en el consumo de agua potable.

3. **Equidad:** a través de las diferentes dependencias administrativas que conforman la empresa EMAPAL EP, la atención debe ser sin discriminación en el trato o concesiones particulares a nuestros clientes y ciudadanía en general que requieran de nuestros servicios, mismos que se brindan en igualdad de condiciones para todos, dando también especial atención a los grupos de

atención prioritaria como lo describe El art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador.

4. **Compromiso personal:** se refiere al cumplimiento de los deberes, responsabilidades asignadas a los servidores públicos de EMAPAL EP, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes y ciudadanía en general que requieran de nuestros servicios.
5. **Objetividad:** La atención debe ser personalizada, el relacionamiento con los clientes de EMAPAL EP y ciudadanía en general, no debe trascender a lo personal, el criterio de los funcionarios deberá estar apegado al cumplimiento y respeto de la ley, ordenanzas y normas establecidas.
6. **Transparencia y honestidad:** La transparencia y honestidad, son valores sociales que generan confianza, seguridad y muestran el lado positivo de las personas, mismos que deben ser adoptados por todos y cada uno de los funcionarios de EMAPAL EP, con la finalidad de brindar un correcto servicio a la colectividad.
7. **Calidad:** Se fundamenta en la evaluación constante de los niveles de satisfacción

-82-  
uolha



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

de los clientes y de los resultados obtenidos en nuestro sistema de calificación de atención al cliente, y en las manifestaciones o retroalimentación de quienes atendemos, al brindar los servicios que oferta EMAPAL EP, siempre tendiendo a la mejora continua de la prestación de los servicios a través de una atención con calidez por parte de todos los servidores públicos de EMAPAL EP al canalizar adecuadamente las peticiones, quejas y reclamos presentados por los clientes.

8. **Eficiencia:** Entregar los servicios que oferta la EMAPAL EP a todos los clientes usando de forma óptima los recursos disponibles de la institución, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la colectividad.

9. **Cumplimiento:** Cumplir con apego y rigor los principios, políticas y estándares establecidos en este protocolo.

### POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Es importante que la calidad de la atención sea una constante en los servicios que oferta la empresa EMAPAL EP, por lo cual, para

garantizar su cumplimiento, se deberán seguir las siguientes políticas:

- **El Cliente es el centro de nuestras actividades:**

Constituye la principal política de servicio, y en el cual se establece nuestro giro de negocio, estableciendo al cliente y ciudadanía en general que requiera de la prestación de los servicios que oferta EMAPAL EP, como el centro mismo de la actuación de los funcionarios e integral de la Empresa. Debe generar conciencia de que el cliente y la ciudadanía en general que requieran de los servicios que oferta EMAPAL EP, es el valor más importante para la empresa y que como tal, merece servicios de calidad, que satisfagan sus necesidades.

- **Maximizar la satisfacción de las necesidades de los clientes y ciudadanía en general que requieran de los servicios que oferta EMAPAL EP:**

Implica implementar estrategias que permita reducir tiempos en la prestación de los servicios para el cliente y ciudadanía en general que lo requieran, ofreciendo servicios oportunos y de calidad, tendiendo a la maximización de la satisfacción percibida. Para este efecto se deberá constantemente evaluar y medir la percepción ciudadana y plantear estrategias de mejora en los servicios.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

### - **Control y seguimiento a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes:**

Evaluar y controlar la satisfacción de los usuarios de forma permanente, a través de herramientas, métodos e indicadores estadísticos que permitan conocer el sentimiento ciudadano sobre los servicios entregados.

Para analizar y proponer mejoras, es necesario, a través de la constatación y verificación constante, identificar fallas o inconsistencias en la entrega del servicio, altos niveles de satisfacción se asocian a niveles óptimos de calidad.

### - **Mejora continua:**

La dinámica laboral, social y tecnológica, plantean la necesidad de que los servicios se adapten permanentemente a la evolución de los requerimientos de los clientes, y ciudadanía en general que requieran de nuestros servicios. La mejora continua, por lo tanto, debe ser un **factor** constante que recoge la mejor forma de entregar los servicios. Los procesos de mejora continua deberán siempre estar fundamentados en el levantamiento de información de la satisfacción y percepciones de calidad de los clientes.

### - **Planificación del servicio al Cliente:**

A partir de la evaluación y seguimiento a la atención al cliente,

se deberán identificar oportunidades de fortalecimiento de los servicios, mismas que serán plasmadas en planes integrales anuales de mejora e innovación, para garantizar altos niveles de satisfacción en los clientes.

### - **Comunicación e información:**

Implementación de adecuada comunicación interna para informar posibles errores u oportunidades de mejora y adecuada comunicación externa para dar a conocer a los clientes los cambios en favor de la calidad, eficiencia u optimización de los servicios.

## ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo de atención a los clientes de EMAPAL EP comprende 3 etapas que se describen a continuación:

• **Apertura.** - Un saludo cordial logra el acercamiento con el usuario, genera una predisposición positiva y abre las **puertas** de una comunicación respetuosa.

• **Análisis y comprensión.** - La escucha activa debe ser una herramienta que el servidor utilice para contextualizar la problemática que el usuario transmita. Solo entendiendo el problema podremos aportar soluciones precisas.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

• **Intervención y solución.** - Es la forma en cómo el servidor público de EMAPAL EP utilizara sus conocimientos para intervenir en el conflicto generado, determinando soluciones que constituyan un aporte favorable a los clientes y ciudadanía en general que requieran de la prestación de servicios por parte de EMAPAL EP.

**DESARROLLO DEL PROTOCOLO**

La sociedad con el paso del tiempo y las diversas transformaciones que ha sufrido, ha evidenciado el surgimiento de nuevas necesidades y demandas. Muchas de estas provienen de sectores poblacionales con características especiales. Para poder cubrir estas necesidades, los gobiernos formulan estrategias que les permiten extender sus alcances a todos los niveles, estas estrategias consideradas como políticas sociales, se dirigen a mejorar las condiciones de vida, de las personas, con énfasis en los grupos menos favorecidos, quienes debido a sus particularidades no pueden por sus propios medios cubrir todas sus demandas.

Las políticas sociales en Latinoamérica son parte importante de la gestión pública que los gobiernos dirigen a los sectores poblacionales con mayores desventajas sociales o económicas. En el Ecuador los gobiernos de turno han implementado medidas como respuesta a las necesidades,

deficiencias y desigualdades que sufren estos grupos.

Desde la reforma a la Constitución de la República en el año 2008 se han visto cambios tanto en la formulación de las políticas públicas y sociales como en su direccionamiento hacia la sociedad.

Es importante iniciar el desarrollo del protocolo definiendo a la calidad, según la Norma UNE-EN ISO 9000:2000, se define a la calidad como: "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". Los requisitos a los que se refiere la norma son: Las necesidades o expectativas establecidas o las implícitas u obligatorias.

El art. 137 del COOTAD, dispone lo siguiente:

*"Art. 137.- Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos. -... La provisión de los servicios públicos responderá a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Los precios y tarifas de estos servicios serán equitativos, a través de tarifas diferenciadas a favor de los sectores con menores recursos económicos, para lo cual se establecerán mecanismos de regulación y control, en el marco de las normas nacionales..."*

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

potable, y si de la revisión no existiera observaciones sobre la facturación de la emisión correspondiente, es decir la facturación es correcta,

- Una vez que se ha procedido a manifestarle al usuario que forma parte del grupo de atención prioritaria que puede acogerse a un convenio de pago como lo indica el art. 277 del Código Orgánico Administrativo (COA), y si el cliente no **presentara** una fórmula de pago por situaciones económicas se **procederá** de la siguiente manera:

El departamento de Trabajo Social a petición de la máxima autoridad de la Empresa **EMAPAL EP**, procederá a realizar un estudio socioeconómico, mismo que contendrá datos personales, estructura familiar y datos familiares, condiciones de la vivienda, distribución y orden del lugar donde habita el cliente, características del inmueble y del sector en donde se ubica el domicilio, nivel de egresos e ingresos, capacidad de consumo, nivel y calidad de vida, entre otros datos relevantes, y se determinará que el cliente puede o no acogerse a lo dispuesto en el art. 59 de la **LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA**.

Bajo ningún concepto se procederá al retiro del medidor, en virtud de que de acuerdo a la cláusula decima primera del contrato de servicios domiciliarios de agua potable y/o

alcantarillado numeral 11.2 indica lo siguiente: *"El medidor de agua potable es un equipo de propiedad del consumidor..."*.

*"numeral 11.3 en caso de deterioro, desperfecto, hurto, robo, pérdida, vida útil, daño o por cualquier motivo la EMAPAL EP instalará un nuevo medidor, facturando su valor con cargo a la cuenta del consumidor"*.

### 4.- **Presentación de Informe Socioeconómico:**

Una vez concluido el informe socioeconómico del cliente que se encuentra dentro del grupo de atención prioritaria como lo indica el art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador, realizado por la/o el Trabajador Social, informe que contendrá los elementos fundamentales que indique que el usuario dispone o no de los recursos necesarios para el pago por consumo de agua potable, se enviará el informe socioeconómico a la máxima autoridad de EMAPAL EP con la finalidad de emitir la resolución correspondiente.

### 5.- **Emisión de Resolución y aplicación:**

La máxima autoridad una vez que disponga del estudio socioeconómico, emitirá la correspondiente resolución disponiendo de ser el caso, que el cliente que pertenece al grupo de atención prioritario se acoja a lo dispuesto en el art. 59 de la **LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y**

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

APROVECHAMIENTO DEL AGUA, que dispone lo siguiente:

*"Art. 59.- Cantidad vital y tarifa mínima. - La Autoridad Única del Agua establecerá de conformidad con las normas y directrices nacionales e internacionales, la cantidad vital de agua por persona, para satisfacer sus necesidades básicas y de uso doméstico, cuyo acceso configura el contenido esencial del derecho humano al agua.*

*La cantidad vital de agua cruda destinada al procesamiento para el consumo humano es gratuita en garantía del derecho humano al agua. Cuando exceda la cantidad mínima vital establecida, se aplicará la tarifa correspondiente.*

*La cantidad vital del agua procesada por persona tendrá una tarifa que garantice la sostenibilidad de la provisión del servicio".*

Para lo cual pondrá en conocimiento la disposición a la Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Comercial, para cumplimiento de la resolución emitida.

### MANEJO DE CONFLICTOS

Es importante ante situaciones conflictivas y difíciles con el cliente, se sigan las siguientes recomendaciones.

- Prestar atención al cliente.
- No caer en provocaciones ni contagiarse de la ira o frustración del cliente.
- Escuchar la queja del cliente, si existen provocaciones, mantener la calma y respirar profundamente para lograr un estado relajado.
- Adecuar convenientemente el tono de la conversación y canalizarla de la mejor manera.
- Actuar siempre con serenidad y prudencia para lograr una correcta reacción, autocontrol y equilibrio.
- Escuchar con mucha atención al cliente y pedir que desarrolle su argumento sobre lo sucedido.
- Responder siempre con cordialidad.

### DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE EMAPAL EP, EN RELACIÓN AL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

A continuación, se destacan los deberes y las prohibiciones de los servidores públicos contenidas en el **REGLAMENTO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LAS Y LOS**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA**

**SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL CANTÓN AZOGUES EMAPAL EP,** en relación a la atención y prestación de servicios.

**"Art. 61.- DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA.** - Son deberes los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, las leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley;
- b) Desempeñar personalmente, las obligaciones de su puesto, con eficiencia y con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, cumpliendo las disposiciones reglamentarias de su dependencia;
- c) Cumplir, de manera obligatoria, la semana de trabajo de cuarenta horas, con una Jornada normal de ocho horas diarias efectivas y con descanso de los sábados y domingos. Todos los servidores cumplirán este horario a tiempo completo, excepto casos establecidos de técnicos y profesionales que laboran en los turnos especiales establecidos de conformidad con las necesidades de la Empresa.

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El Servidor público podrá negarse por escrito, a acatar órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

e) Mantener dignidad en el desempeño de su puesto y en su vida pública y privada, de tal manera que no ofendan al orden, a la moral y no menoscaben el prestigio de la Empresa;

f) Cuidar por la economía de la Empresa y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

g) Observar en forma permanente, en sus relaciones con el público motivadas por el ejercicio del puesto, toda la consideración y cortesía debida;

h) Elevar a conocimiento de su inmediato superior, los hechos que puedan causar daño a la administración;

i) Utilizar correctamente el uniforme de acuerdo al programa establecido;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones;

k) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

responsabilidad, e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento e inutilización, y emitir informe de labores mensuales a su jefe inmediato; y,

l) Llegar puntualmente a su puesto de trabajo"

**"Art. 63.- PROHIBICIONES A LAS Y LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA.** - Además de las prohibiciones previstas en el Art. 31 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, se establecen las siguientes prohibiciones para las y los servidores de la Empresa:

a) Abandonar injustificadamente el trabajo;

b) Ejercer otros cargos o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores oficiales, excepto aquellos que sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, reconocidas legalmente, siempre y cuando aquello no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo;

c) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar con este fin, vehículos u otros bienes de la Empresa;

d) Ejercer actividades electorales en uso de sus funciones o aprovecharse de su puesto para esos fines;

e) Mantener relaciones comerciales o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público en razón de sus funciones deba atender los asuntos de ellos;

f) Resolver asuntos en que sean personalmente interesados, o lo sea su cónyuge o su conviviente en unión de hecho, o sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o sus amigos íntimos o enemigos manifiestos;

g) Realizar actos inmorales de cualquier naturaleza en el ejercicio de sus funciones;

h) Frecuentar salas de juego de azar, especialmente cuando fuere depositario de valores, bienes o fondos de la Empresa o ejerciere funciones de control sobre los mismos;

i) Suscribir o mantener contratos con el Estado y sus instituciones, por sí mismos o como socios o accionistas, o miembros de una persona de derecho privado o, por interpuesta persona;

j) Cometer faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo, o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;



-86-  
admisión y  
señal

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA**

k) Cometer actos de indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;

Azogues, 22 de agosto de 2022

l) Actuar con falta de probidad o conducta inmoral;

m) Proferir injurias graves al empleador, su cónyuge, ascendientes o descendientes, o a su representante;

n) Actuar con ineptitud manifiesta, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;

o) Denunciar injustificadamente al empleador respecto de sus obligaciones en el IESS y Ministerio del Trabajo. Más, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del servidor, por dos años, en funciones permanentes;

p) Desacatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos;

q) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos."

  
Ing. Joaquín Santiago Luna Romero  
**GERENTE GENERAL DE LA  
EMAPAL EP**

**DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Protocolo, entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la o el Gerente General, y su publicación en la página web institucional.

-86-  
ueltas



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

### BIBLIOGRAFIA

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de las personas adultas mayores.
- ley Orgánica de discapacidades.
- LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA.
- Acuerdo 1523, Registro Oficial 41 de 21-jul.-2017, No. 2017-1523.
- COOTAD.
- Art. 277 del Código Orgánico Administrativo (COA).