



MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DE LA CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO MAYO 2009

ANEXO 10

CALIDAD DEL SERVICIO.

Vigente a partir del 1 mayo de 2009.

INTRODUCCIÓN

La Concesionaria está obligada a otorgar los servicios al público con calidad, prontitud y calidez según este anexo.

En la primera parte, se explica los requisitos que la Concesionaria debe tener para una óptima presencia, tanto en la instalación, como del personal que la conforma. Se complementará con supervisiones para su continuidad y reforzamiento.

En el siguiente apartado, se detalla la calidad de servicio y los factores clave para un trato de calidad, resaltando las características que tome en cuenta el usuario hacia el servicio, proporcionando lineamientos para una excelencia en atención al usuario.

Adicionalmente, se hace una breve exposición sobre los aspectos que se tomarán en cuenta para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El objetivo de este anexo es unificar en todas las Oficinas de Atención al Público la calidad del servicio al usuario, a través de los recursos humanos capacitados: atención; presencia; imagen, tanto del personal como de las instalaciones, proporcionando siempre la excelencia en éste; siendo eficientes y competentes en forma y tiempo.

El alcance es cubrir las expectativas planteadas a través de una base sólida, tanto de las Oficinas de Atención al Público como del personal que las componen: mejor calidad de atención en el servicio a los usuarios.

CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Para observar la calidad en este rubro, se deben realizar las siguientes acciones:

1. La contratación del personal contendrá las evaluaciones requeridas para la correcta atención a usuarios, tomando en cuenta la tolerancia y el desenvolvimiento del aspirante ante un usuario.
2. Es necesario que se capacite y evalúe continuamente al personal, por lo menos cada seis meses, para mejorar la atención a los usuarios.
3. LA CONCESIONARIA observará que se lleve a cabo las mejoras en la calidad del servicio. Se realizarán supervisiones a las Oficinas de Atención al Público, tomando en cuenta la imagen del personal y de las instalaciones.
4. Las supervisiones deberán ser diarias, semanales o mensuales, dependiendo de la importancia del proceso que se trate o bien las ocurrencias de incumplimientos que se presenten.
5. Las Oficinas de Atención al Público, deberán cumplir con el horario establecido, de 8:00 a 16:30 horas de lunes a viernes.
6. Los espacios de trabajo, deberán encontrarse limpios y contar con los materiales necesarios para su buen desempeño.
7. Las Oficinas de Atención al Público deberán contar con:
 - Personal uniformado, presentable y debidamente identificado.
 - Módulo de informes, en la recepción.
 - Espacios sanitarios en óptimas condiciones de funcionamiento e higiene.
 - Personal de seguridad en donde se encuentre la OAP.
 - Letreros y señalamientos: módulos de atención, sanitarios, extintores, rutas de evacuación.
 - Cámaras y monitores de seguridad con acceso vía web en todo momento.
 - Dispensador de toma turnos con pantalla que indique el turno funcionando.
 - Módulo de atención preferencial para personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.
 - Mantenimiento en las instalaciones: pintura, ventilación, iluminación, mobiliario.
 - Contar con rampas y facilidades para la atención de personas con capacidades diferentes.

ATENCIÓN DE CALIDAD

- La atención que brinden los empleados en las OAP's debe revestir las características de inmediatez, calidez, prontitud y eficacia.
- Comprensión por parte del personal, de lo que el usuario requiere.
- Atención completa y exclusiva al usuario, en sus demandas y necesidades.
- Trato cortés al usuario, por parte de cada uno de los empleados.
- Receptividad a preguntas que formule el usuario y prontitud en la respuesta por parte del personal.
- Eficiencia al prestar un servicio.
- Explicación de procedimientos a seguir para atender las necesidades del usuario.
- Atención a las inconformidades y la solución, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario.
- Expresión de agradecimiento al usuario.

CON EL FIN DE ALCANZAR UN NIVEL DE CALIDAD EN EL SERVICIO ÓPTIMO SE TENDRÁ ESPECIAL CUIDADO EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- Imagen personal y pulcritud en la portación del uniforme del empleado que brinda el servicio.
- Percepción del usuario acerca de la calidad del servicio.
- La manera como se presta y se presenta el servicio.

REGLAS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.

1. No se debe hacer esperar al usuario.
2. Saludar al usuario inmediatamente luego de llegar a la Oficina de Atención al Público.
3. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.
4. Demostrar cordialidad al momento de atender al usuario.
5. Procurar ser agente del usuario, para el caso de que el empleado no pueda resolver el problema acudirá a un superior.
6. Cuidar el aspecto personal.
7. Reducir tiempos, siendo objetivos ante las necesidades del usuario.

Conductas que no debe observar ni desplegar el personal de las Oficinas de Atención al Público:

1. Mascar chicle.
2. Usar manos libres o audífonos que no tengan que ver con su actividad laboral.
3. Escuchar música.
4. Realizar actividades de comercio.
5. Comer en el lugar de trabajo.
6. Fumar en pasillos, baños, escaleras, y lugares cerrados.
7. Dormir en los escritorios o mesas.
8. Usar playeras de estampados, de equipos, grupos o personajes en colores llamativos.
9. Usar ropa inapropiada para el centro de trabajo, como tenis, sandalias, pants o ropa deportiva, entre otras.
10. Expresarse con palabras altisonantes.
11. Discriminar al usuario por creencia, religión, convicción, afiliación política; raza, género, orientación sexual, edad, nacionalidad, estado civil; discapacidad.
12. Estar bajo la influencia de medicamentos que impidan el cumplimiento del trabajo, sustancias tóxicas, drogas, estupefacientes o alcohol.
13. Incumplimiento a la obligación de Confidencialidad.
14. Introducir armas, sustancias tóxicas, drogas, estupefacientes o alcohol a las instalaciones de esta institución.
15. Mostrar comportamientos obscenos y/o amenazantes dentro de las instalaciones, esto incluye lenguaje grosero, gritos, discusiones o alguna otra forma intimidante.
16. Realizar o fomentar el coqueteo –sugestivo, verbal, impreso– o el acoso sexual.
17. Solicitar a todos aquellos que no respeten las Políticas de Seguridad y Prevención abandonar las instalaciones de la Oficina de Atención al Público.

ACTITUD DEL EMPLEADO:

1. **SONREÍR.** Gesto que permite tener una apertura amable con el usuario.

2. **SER PROFESIONAL.** Tener el conocimiento técnico sobre el trabajo que se desempeña para brindar una respuesta satisfactoria al usuario.
3. **TENER EMPATÍA.** Situarse en el lugar del usuario, en sus problemas o necesidades.
4. **DAR SEGURIDAD.** Brindar información oportuna y eficaz al usuario garantizando respuesta positiva y puntual.
5. **DAR CONFIANZA.** Tener conocimiento sobre las funciones y la seguridad en lo que se realiza, es garantía de confianza en los usuarios.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA A USUARIOS:

En los módulos de atención a usuarios deberá realizarse el mismo saludo y cortesía:

- “Buenos días bienvenido al Sistema de Aguas de la Ciudad de la Ciudad de México” o
- “Buenas tardes bienvenido al Sistema de Aguas de la Ciudad de la Ciudad de México” ¿En qué le puedo servir?

Después de atenderlo por cualquier trámite, pago o consulta:

- Sonreír
- Manifestar: “*estamos para servirle*” y/o “*gracias por su visita*” y finalmente desearle que tenga un excelente día

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS:

La atención telefónica, deberá tener la misma calidad que la atención personalizada, por lo que se aplicarán los mismos criterios de servicio en la atención a distancia.

Los empleados que atiendan usuarios vía telefónica, deberán usar el siguiente diálogo inicial de saludo:

- Buenos días o buenas tardes
- Sistema de Aguas de la Ciudad de México
- Mi nombre es ...
- ¿En qué le puedo servir?

Todas las acciones relacionadas a la atención a usuarios en las Oficinas de Atención al Público serán supervisadas por el área de Atención Ciudadana del SACM con el fin de garantizar la calidad en el servicio.