

## **Flujo de atención de Reclamos de la Empresa Pública “Aguas de Manta”**

**1.- Recepción de Reclamos.-** La atención de Reclamos se realiza en Sala de ATENCION AL CLIENTE, el Asesor de Servicios recepta lo indicado por el usuario y genera un reclamo en el sistema con órdenes de trabajo acordes a lo solicitado.

Una vez generado el reclamo, este se deriva al área de Reclamos para su atención (revisar adjunto con modelo de ingreso de reclamo)

**2. Asignación de Reclamos.-** Los reclamos son asignados por la Responsable de Reclamos a las Analistas de Reclamos a través de asignaciones individuales o por método de carrusel.

**3.- Revisión del Reclamo.-** Los Analistas de la Unidad de Reclamos revisan lo ingresado, verifican que las órdenes generadas en el front-office estén cerradas o atendidas y si éstas le permiten atender los mismos, realizan el reajuste en el sistema. Si las órdenes no aclaran el asunto pueden generar órdenes adicionales a las diferentes unidades de apoyo.

**4.- Reajustes de Reclamos.-** Si las órdenes les permiten a los analistas concluir el reclamo, realizarán el reajuste respectivo en la pantalla FAJU, y grabarán notas de crédito o débito según corresponda. A continuación, realizan la respuesta al cliente apoyándose en las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas que dispongan y que les permitan concluir el reclamo (revisar documento adjunto con modelo de respuesta)

**5.- Validación de Notas de Crédito o Débito.-** Los Analistas deberán de verificar que las notas viajen al SRI (Servicio de Rentas Internas, Organismo Gubernamental que valida las notas de crédito o débito a los clientes).

**6.- Reporte de Respuestas al cliente.-** Diariamente se elabora un informe que es enviado a Cartera y Cobranzas para la difusión al cliente a través de mensajes SMS indicando que su reclamo se atendió favorablemente o fue negado.

**7.- Respuestas a los clientes.-** La respuesta formal con explicaciones adicionales y el físico se realiza al cliente o usuario a través del balcón de ATENCION AL CLIENTE o por difusión de medios electrónicos que la institución posea, se prevé a corto plazo la entrega de las respuestas físicas en sitio.

**8.- Reclamos de primera y Segunda Instancia.-** Existen reclamos de primera y segunda instancia. Si el cliente no está de acuerdo con la repuesta en primera instancia, puede solicitar se revise su caso generando un reclamo de segunda instancia que se ingresa con la causal de “Recurso de Reposición”, mismo que deberá ser solicitado con un oficio motivado que justifique su inconformidad en el tratamiento brindado inicialmente.

**9.-Tiempo de Respuestas de Reclamos.-** Los reclamos de primera instancia, tienen un periodo de atención de HASTA 30 días a partir de la presentación de los mismos, y los de segunda instancia de HASTAS 20 días. Los reclamos generalmente por sus circunstancias se atienden en plazo menor al indicado.

**10. Referencias para el ingreso, análisis, atención y repuestas de reclamos.-**  
Se consideran para las atenciones de reclamos:

- Manual VE1-MA-GSE-001/Ingreso de Solitudes
- Manual VE1-MA-GSE-003 Manual de Reclamos
- Reglamento para la Administración de las Instalaciones de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial
- Ley de Defensa del Consumidor
- Código Tributario
- Ordenanzas Municipales
- Y otras que por su naturaleza puedan ser consideradas al momento de realizar el análisis del reclamo.