



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DE HUEJUTLA DE REYES, HGO.

**Reglamento
del Servicio de
Atención a Usuarios de la CAPASHH**

2023

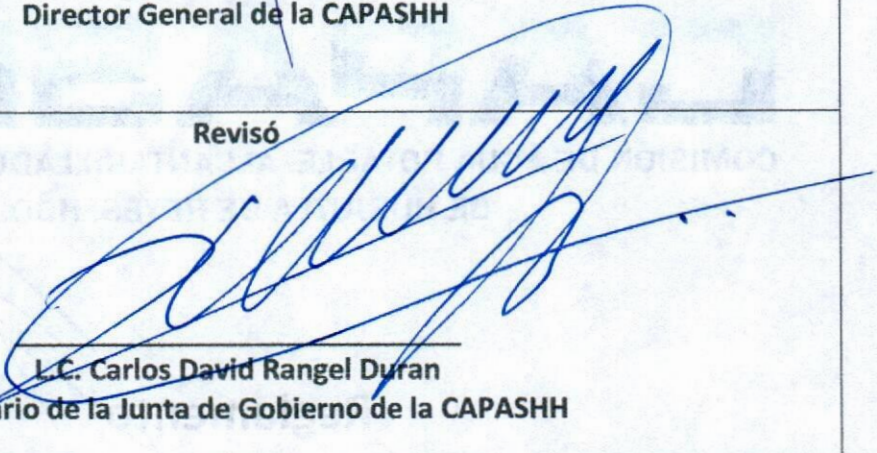
Huejutla de Reyes, Hidalgo

Presentó



Ing. Emilio Álvarez Lara
Director General de la CAPASHH

Revisó



L.C. Carlos David Rangel Duran
Comisario de la Junta de Gobierno de la CAPASHH

Elaboró

C.P. Teresa de Jesús Muñoz Hernández
Subdirector Administrativo

Ing. Jonatan Jiménez Salazar
Subdirector Comercial

P.D. L.A.E. Juan Jesús Salazar Rodríguez
Asistente Administrativo

Ing. Adelin Medina Islas
Encargado de Atención a Usuarios

Introducción

La calidad en el servicio y la atención que se le brinda al usuario en la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo (CAPASHH) es el tema principal de este reglamento.

El objeto de este reglamento es regular y estructurar los procedimientos y ámbitos de conducta dirigido al personal con enlace al público en general, para satisfacer las necesidades del usuario. Partiendo desde la identificación; qué tipo de usuario requiere la atención, el tipo de comunicación que se emplea y los procesos que se utilizan para lograr la satisfacción a las necesidades de los usuarios.

La calidad en el servicio es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades que emana del usuario al organismo llevando el sentido en dirección al mejoramiento.

La difusión de este reglamento para atención a usuarios, obedece a la intención de identificar y contribuir a fortalecer la debida atención al usuario en materia de consulta, solicitudes, quejas y sugerencias brindando un servicio competente y oportuno, manteniendo una comunicación directa con los integrantes de cualquier área de la CAPASHH.

Es por ello que la CAPASHH, a través de la Dirección General, pone a la disposición de los ciudadanos y del personal que labora el presente reglamento de funcionamiento y servicio de atención a usuarios así como a las autoridades competentes de carácter Federal, Estatal y Municipal; con la finalidad de que sirva como una herramienta básica y útil la atención aplicada en el servicio.

Objetivo

Objetivo General

La regulación de la asignación, estructura, procedimiento y ámbito de conducta del servicio de atención a usuarios, así como también identificar el procedimiento o trámite a seguir según la necesidad del usuario.

Objetivos específicos

- Brindar una mayor atención a los usuarios, así como hacer de nuestro conocimiento la importancia de los usuarios en la Capashh.
- Tomar conciencia de que la imagen que los usuarios de la Capashh generan del organismo dependerá de gran manera del trato personal que se le brinde por parte del área de atención a usuarios.
- Responder oportunamente a las necesidades del usuario.
- Conocer y aplicar las reglas incluidas en este reglamento.
- Asegurar la calidad y el servicio al usuario de manera continua.
- Informar y brindar un buen servicio a los usuarios a pesar de los cambios que puedan suscitarse en el organismo.
- Satisfacer las expectativas de los usuarios a través de un servicio eficiente.
- Mejorar constantemente el servicio de atención a usuarios.

Misión

Proveer a la población de Huejutla de Reyes, Hgo., los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas residuales, ocupando todos nuestros recursos disponibles para garantizar el derecho humano del agua.

Visión

Ser una entidad autosuficiente, innovando y mejorando su infraestructura, sus sistemas operativos, comerciales y administrativos, integrando la participación del gobierno municipal, estatal y federal.

Valores

En la CAPASHH cada trabajador tiene los siguientes valores:

Espíritu de Servicio: Trabajamos para nuestros usuarios, a quienes ofrecemos un servicio ágil, cordial y eficiente.

Honestidad: Promovemos entre nosotros y en los demás, altos estándares éticos y profesionales, y que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad.

Respeto: Las personas que trabajan en la CAPASHH, sus usuarios y proveedores son muy importantes, por ello consideramos el respeto mutuo como pilar Fundamental de las relaciones que se establecen dentro de la organización.

Calidad: Trabajamos bajo los estándares de calidad, brindando una solución efectiva a la ciudadanía.

Responsabilidad Social: Somos sensibles a las preocupaciones y demandas de todos aquellos con quienes interactuamos de forma cotidiana; lo que le sucede a la comunidad nos concierne, porque somos parte de ella y con nuestro trabajo diario contribuimos al bienestar social.

Medio Ambiente: Con nuestro hacer diario buscamos contribuir a la creación de un medio ambiente sano y promovemos el cuidado de recursos naturales.

Innovación: Aplicamos nuevas ideas, conceptos y prácticas para incrementar la productividad y la calidad de los servicios que prestamos.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION A USUARIOS DE LA C.A.P.A.S.H.H.

TITULO I

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

Este reglamento tiene por objeto la regulación de la asignación, estructura y procedimiento como el ámbito de actuación en el servicio de atención al usuario de la CAPASHH en función de resolver los recursos de apelación y quejas presentadas por los usuarios de la CAPASHH.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, que reúnan la condición de usuarios de los servicios presentados por parte de la CAPASHH. Siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente establecidos, que se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia, de la equidad, de la buena práctica.

CAPITULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 3.- Servicio de atención al usuario.

El servicio de atención a usuarios tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios.

El responsable a la unidad de Atención a Usuarios que esté a cargo de la recepción del usuario será el principal encargado de gestionar la necesidad del usuario en atención a dudas, reclamaciones, trámites o peticiones. Posteriormente se canalizará al área correspondiente.

Artículo 4.- La unidad encargada de Atención a Usuarios optimizará la atención al público para incrementar de manera positiva la captación de ingresos al organismo.

Artículo 5.- Coordinar la atención del usuario y verificar que el personal brinde el servicio de atención al público conforme a los lineamientos establecidos, además de revisar, identificar y notificar situaciones anómalas de los usuarios al servicio. De dicha forma el funcionamiento de las áreas y del organismo en general estará siempre dentro de una mejora continua en la prestación de los servicios.

Artículo 6.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos;

- Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente reglamento.
- Impedir o negar el acceso a expediente histórico del usuario, si el usuario lo solicita siendo este el titular del contrato.
- Al llevar a cabo la atención al usuario se debe evitar el uso de frases negativas que propicie la desconfianza o molestia.
- No informar al usuario sobre el estado o situación de su queja, plazos de cumplimiento de la resolución o cualquier modificación que se haya realizado como resultado de la queja o información.
- No informar de manera precisa y concreta al titular del organismo sobre la situación que presenta el usuario si se detecta que es una situación que merece su atención directa de lo contrario el encargado de Atención a Usuarios evaluará la problemática y decidirá trasladarlo al área correspondiente.

CAPITULO III

TRAMITACION Y RESOLUCION DE RECLAMACIONES

Artículo 7.- Registro de reclamos.

El encargado de Atención a Usuarios deberá contar con un registro de solicitudes y quejas el cual consignará la siguiente información.

- Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado
- Nombre completo del usuario
- Numero de contrato o número de cuenta de usuario
- Motivo de reclamo o solicitud
- Fecha de presentación
- Ubicación y referencias de la solicitud

- Status de la solicitud (En proceso – Finalizada)
- Observaciones

Artículo 8.- La forma, contenido y presentación de quejas y reclamaciones tendrá un seguimiento para asegurar la entera satisfacción con la solución al usuario. Este seguimiento puede ser de manera electrónica, vía telefónica y/o encuestas de satisfacción.

CAPITULO IV

INFORMACION AL USUARIO

Artículo 9: información que se le proporciona al usuario

El personal de la C.A.P.A.S.H.H. tiene la obligación de brindar cualquier información que el usuario solicite; información que deberá ser veraz, detallada, precisa y de fácil comprensión siempre y cuando este sea el propietario del servicio contratado.

CAPÍTULO V

DE LA CREACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO

Artículo 10:

Una vez que el reclamo, queja o problemática haya sido registrado en el reporte de reclamos, el encargado de la unidad de atención a usuarios dará a conocer el número de reporte asignado al usuario y deberá informar a las áreas correspondientes la situación que presenta el usuario para decidir qué área se encargará de soportar la situación. En caso de requerir alguna reparación, reubicación, verificación y/o seguimiento.

Artículo 11:

Se elabora la orden de trabajo, por parte del encargado(a) de atención a usuarios en donde se describirá al área asignada; dicha orden de trabajo contendrá toda la información necesaria de la situación del usuario (Número de folio, nombre del usuario, número de teléfono, número de cuenta, domicilio, ubicación, referencias, tipo de reparación, presupuesto, etc.).

Artículo 12:

Se le informará al usuario el tiempo estimado en que el personal del área asignada a la reparación acudirá a su domicilio para reparar la avería, realizar la verificación o atender la petición.

CAPÍTULO VI

SOPORTE Y REPARACIÓN DE AVERIAS

Artículo 13:

Se deberá notificar al usuario vía telefónica del día en que se realizará la reparación. Con la finalidad de enterar al usuario de la atención y seguimiento que se le da a su reporte.

Artículo 14:

Se realiza el traslado del personal, así como también del material que se utilizara para reparar la avería.

Artículo 15:

La reparación se llevará a cabo mediante excavaciones, sustituyendo el tramo dañado, reemplazando los materiales y/o piezas dañadas según fuese el caso.

Artículo 16:

Se realizará la restitución de pavimento; esto igual será a solicitud del usuario de hacerlo de manera particular, que comprenderá el suministro, transporte, colocación, y compactación del asfalto o concreto.

CAPÍTULO VII

REPORTES TRIMESTRALES

Artículo 17:

El reporte de reclamos contendrá información de la atención a usuarios de las áreas técnica y comercial. Dicho reporte especificara, el folio de la orden de trabajo, el número de cuenta del usuario y las actividades que se realizaron.

CAPITULO VIII

DE LA ACCESIBILIDAD Y CANALES PARA LA ATENCION A LOS USUARIOS

Artículo 18:

Para la atención a usuarios se debe contar con ciertos canales de atención o puntos de acceso a través del cual los usuarios estén informados y puedan hacer uso del servicio, para ampliar la cobertura de los servicios, agilizar trámites y atender a grupos vulnerables.

El canal presencial consiste en la atención desde las oficinas del organismo operador (C.A.P.A.S.H.H.) para realización de trámites, quejas, reclamos, acceso a la información, etc. Este punto de acceso brinda una atención más personalizada y permite una mayor asistencia en la realización de trámites o servicios.

El canal telefónico consiste en la recepción de llamadas de los usuarios, quienes la realizan directamente a la línea de comunicación del organismo, con el fin de facilitar el acceso a la información, presentación de quejas, reclamos, fugas, trámites. Esta línea de comunicación permite ofrecer una cobertura amplia, reducción de tiempos de espera, soluciones inmediatas, entre otras más.

Los medio electrónicos (correos electrónicos, vía WhatsApp) que con frecuencia se reciben en la C.A.P.A.S.H.H. con el fin de requerir información, realizar un trámite, aclaración de pagos, emisión de facturas, etc. Este canal de atención resulta un aprovechamiento de la tecnología, pues permite multiplicar los puntos de contacto y ofrecer un enfoque de datos abiertos sobre la información que requiere el usuario.

Artículo 19:

Se conducirán los procesos para la atención a los usuarios por los canales de atención que la C.A.P.A.S.H.H. como lo establece el artículo 18. En todos los puntos de acceso antes mencionados se requiere de la participación de los usuarios-organismo operador, para que se lleven a acabo ciertas actividades que permiten la satisfacción de las necesidades que el usuario presenta, además de cumplir con todas las expectativas.

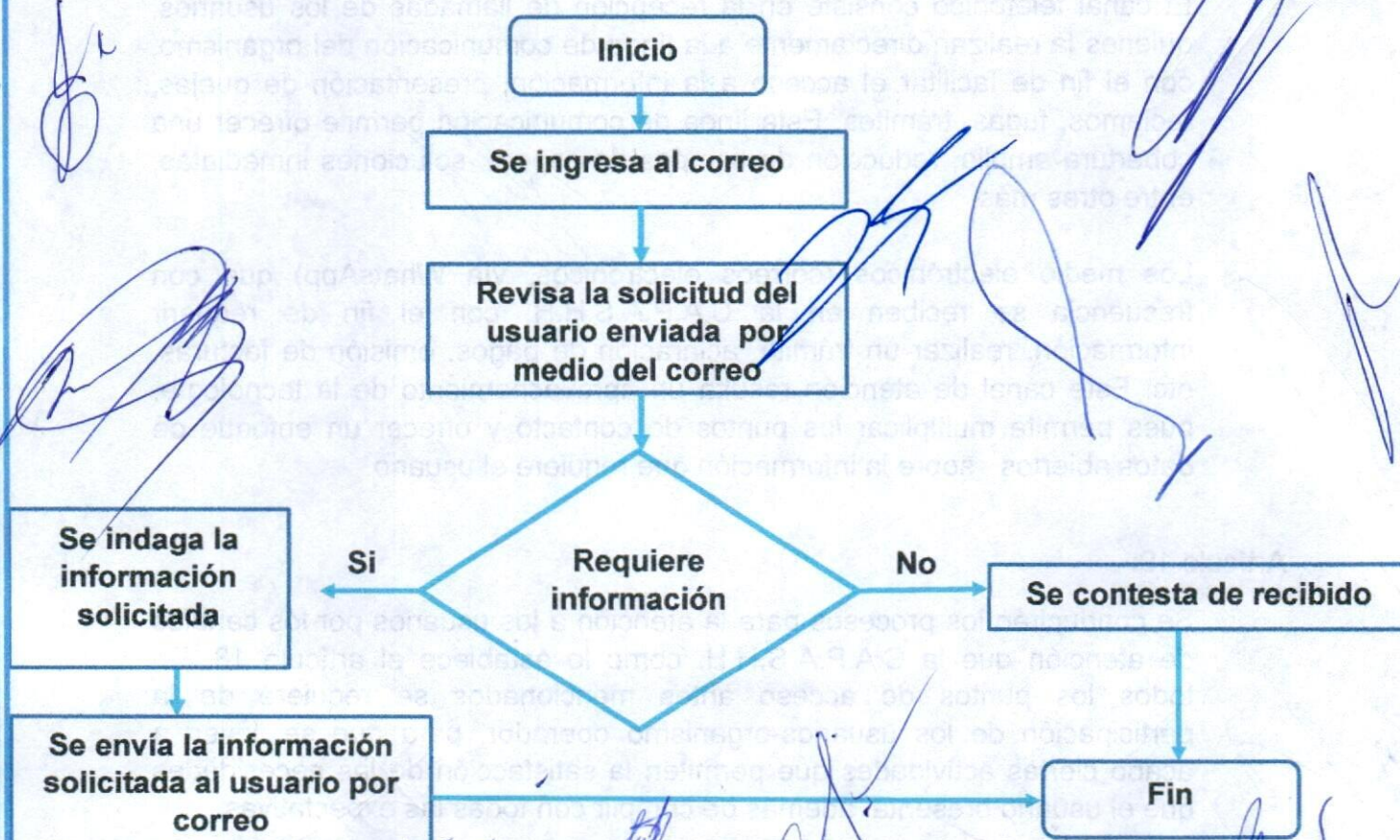
TITULO II

CAPITULO I

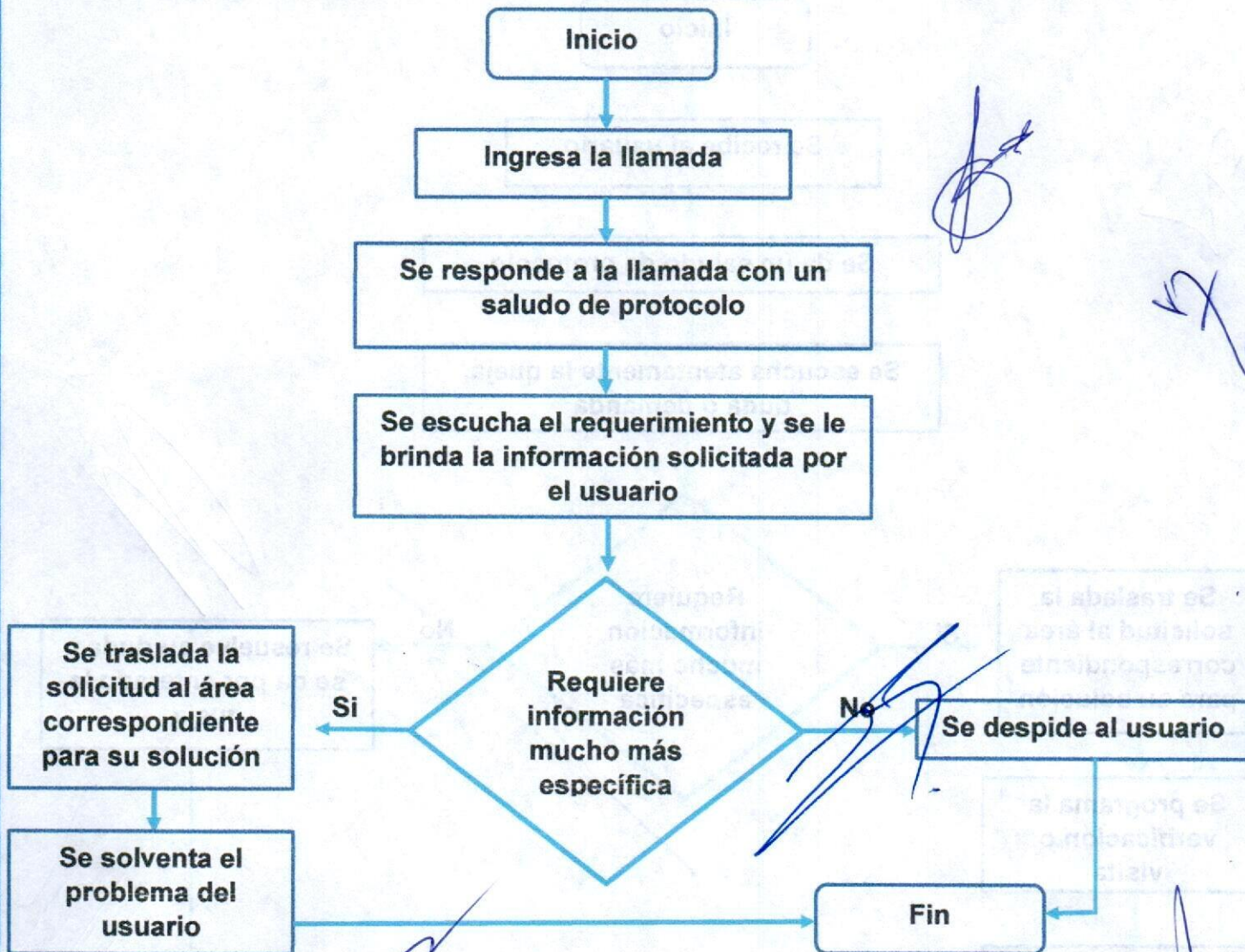
PROCESOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN

En la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes Hidalgo, se reciben a los usuarios con diversas problemáticas y en los distintos canales de comunicación; ya sea de manera presencial, telefónica, correo electrónico, o vía WhatsApp es por ello que a continuación se muestran algunos diagramas de flujo en los que se representan los procesos que se llevan a cabo para la solvatación de problemas externados por el usuario.

Atención por correo electrónico



Atención telefónica:



Atención presencial

Inicio

Se recibe al usuario

Se da un saludo de protocolo

Se escucha atentamente la queja,
duda o demanda

Requiere
información
mucho más
específica

Si

No

Se traslada la
solicitud al área
correspondiente
para su solución

Se resuelve su duda o
se da por enterado la
queja

Se programa la
verificación o
visita

Se realizan las
reparaciones y el
seguimiento de la
problemática

Se solventa el
problema

Fin

TITULO III

CAPITULO I

REGLAS DE COMUNICACIÓN

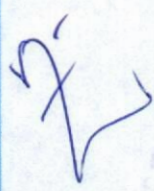
Artículo 20:

- **Comunicación no verbal:** se requieren ciertas reglas para efectuar una comunicación correcta y eficiente:
- **Contacto visual:** se debe mantener el contacto visual ya que esto revela decisión, valentía y sinceridad.
- **Naturalidad:** el (la) encargada del área de atención a usuarios debe actuar siempre con naturalidad.
- **Volumen de la voz:** el tono de la voz llega a decir mucho de la personalidad, se debe utilizar un tono moderado y uniforme; sin ninguna clase de titubeo para así mostrar seguridad personal. Este tono de voz revela seguridad.
- **Aprender a escuchar:** Aprender a escuchar a los usuarios de la Capashh es de suma importancia. Ya que nos permite comprenderlos. La (él) encargado del área de atención a usuarios deberá realizar lo siguiente para escuchar a los usuarios:
 - No interrumpir ni distraer al usuario cuando este expresando sus necesidades.
 - Identificar las ideas principales.
 - Observar al usuario mientras esté hablando.
 - Demostrar interés profundo ante las necesidades del usuario.
 - Se debe realizar preguntas para asegurar el entendimiento de la necesidad que expone el usuario.

Al llevar a cabo la atención a un usuario se debe **evitar** el uso de frases negativas que propicie la desconfianza o molestia de los usuarios como son:

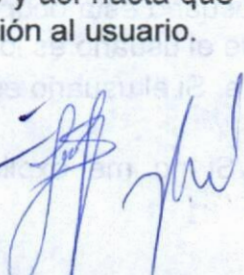
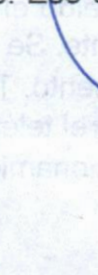
- ¿Entiende? Connota que el usuario es poco inteligente.
- ¿Acaso no ha leído el contrato? Él/La usuario está ocupado resolviendo un asunto importante. Se debe recordar que el usuario es lo más importante.
- Espere un momento. Tengo otra llamada. Si el usuario es presencial deberá ser primero que el teléfono.
- Uso de condicionamientos; Ejemplo: Si no me explica bien no puedo atenderlo.

Al interactuar con los usuarios se requiere mantener una conversación, en la que el intercambio de preguntas y respuestas sean constante, por lo que se requiere dominar cierta técnica que permita hacer más eficaz el intercambio de información. Para ello se debe utilizar algunos de los siguientes tipos de preguntas:

- 
- 
- Preguntas abiertas: estas deben ser preguntas fáciles, que brinden confianza y seguridad donde se pueda obtener información a través de ella. Por ejemplo ¿Qué se le ofrece? ¿Qué le parece el servicio que le proporcionamos?
 - Preguntas sobre preguntas: se debe evitar las discusiones, aclarar conceptos y siempre mantener el control. Este tipo de técnica debe emplearse con mucho cuidado; ya que, existen personas a las que no les agrada que les devuelvan preguntas sobre preguntas.
 - Directa o cerrada: Generalmente estas preguntas se contestan sí o no. Por ejemplo: ¿le ha llegado el agua? ¿Ha llamado antes?

Artículo 20 - A:

Comunicación telefónica: Este tipo de comunicación forma parte de la imagen institucional del organismo así como también quien responde al llamado y la forma en la que lo hace forma parte de la imagen de la CAPASHH. Es por ello que se requiere ciertas reglas para que este tipo de comunicación sea correcta y eficiente.

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- Sonreír: La sonrisa al escuchar el teléfono hace la voz más cálida y simpática. Por lo que brinda seguridad al usuario.
 - Al estar en el transcurso de la llamada **evite** ingerir algún alimento, agua embotellada, confitados, chicle, etc.
 - Hablar lentamente: Resulta importante en este tipo de comunicación, pues hace que la conversación sea entendible para ambos lados.
 - Si la llamada se pone en espera: se debe solicitar primero permiso antes de hacerlo y deberá explicar al usuario porque debe hacerlo. La llamada en espera nunca deberá ser mayor a los dos minutos sin explicación alguna. Y si la llamada en espera durara más de ese tiempo deberá solicitar dos minutos más y así hasta que la espera termine. Eso es muestra de respeto y consideración al usuario.

CAPITULO II DE LAS REGLAS DE ACTITUD

Artículo 21:

Las actitudes están influidas por las motivaciones y la forma en cómo se relacionan los encargados del área de atención a usuarios y los usuarios. Se enlista los tipos de motivaciones y algunas características con las que debe contar el personal de atención a usuarios:

Motivación positiva o extrínseca: el encargado de atención a usuarios deberá tener esta motivación; es decir, deberá estar convencido de hacer sus labores por su bien personal y el bien común. Tomando en consideración que al final serán estimulados y que los demás les reconocerán.

Se enlistaran las actitudes con las que deben contar para llevar a cabo la correcta atención a usuarios.

- **Actuar:** esta actitud no significa solamente el hecho de escuchar atentamente al usuario. Sino que el personal de atención a usuarios debe seguir el procedimiento adecuado para solventar el problema o petición del usuario.
- **Confidencialidad:** El (la) encargado del área de atención a usuarios debe salvaguardar en todo momento el secreto profesional, cuidar toda aquella información que pertenezca al usuario (datos personales, etc.) debido a que estas no pueden ser publicadas por ningún motivo.
- **Accesible:** Se deberá brindar un servicio accesible, contando con procesos fáciles y sencillos. La accesibilidad es tanto para el lugar, espacio y tiempo. Además de que implica brindar el servicio accesible en todo canal, es decir, si el usuario se comunica con nosotros a través del teléfono, correo electrónico o de manera presencial.
- **Trabajo en equipo:** todo personal involucrado en la atención a usuarios y en los procedimientos para solventar el problema que presenta el usuario. Debe trabajar de manera cohesionada y cooperativamente con el objetivo en común de satisfacer y cumplir las expectativas del usuario.
- **Empatía:** se debe perfeccionar la empatía y la habilidad de escuchar e involucrarse con los usuarios y sus problemáticas. Esto hará que se logre ofrecer una atención al usuario con un alto nivel de calidad.
- **Respeto y calma:** El usuario puede llegar disgustado por cualquier otra situación. El personal de atención a usuarios deberá ser profesional, mantener la calma y tranquilo ante esa situación.

TITULO IV

CAPITULO I

TIPOS DE USUARIOS

Artículo 22:

A través del padrón de usuarios es posible establecer o identificar los tipos de usuarios con los que el organismo cuenta, para el abastecimiento de agua potable. Para ello se considera dentro de la clasificación de usuarios: el uso doméstico, uso comercial, uso para la asistencia social y lotes baldíos.

Artículo 23:

El uso doméstico está destinado al uso particular del agua por personas en viviendas, es decir, para consumo humano. Se incluye dos o más riego de jardines y abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando estas dos actividades no constituyan a actividades comerciales.

Artículo 24:

El uso comercial se define como el consumo del agua en establecimientos y oficinas, dedicadas a la comercialización de bienes y servicios.

Artículo 25:

La asistencia social está destinada para el consumo del agua en hospitales, estaciones de bomberos, policías, etc.

Artículo 26:

Las conexiones de tomas realizadas en terrenos sin edificar y sin uso de agua se le conocen como lotes baldíos.

TRANSITORIOS

PRIMERO. EL PRESENTE REGLAMENTO ENTRARÁ EN VIGOR AL DÍA SIGUIENTE DE SU APROBACIÓN POR LA JUNTA DE GOBIERNO EN LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL EJERCICIO 2023 Y SU PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA OFICIAL DEL ORGANISMO.

QUEDA SIN EFECTO CUALQUIER OTRO REGLAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA CAPASHH EMITIDO CON ANTERIORIDAD.

REALIZADO EN LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUEJUTLA HIDALGO, A LOS 19 DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL 2023.