

RESOLUCIÓN No. 003

Marco Antonio Cevallos Varea
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

CONSIDERANDO:

- Que, de conformidad con lo prescrito por el artículo 314 de la Constitución del República del Ecuador, el Estado es responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, debiendo garantizar que el suministro responda, entre otros, a los principios de eficiencia, responsabilidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que, en el Suplemento del Registro Oficial N° 48, de 16 de octubre de 2009, fue expedida la Ley Orgánica de Empresas Públicas, cuyas disposiciones regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local;
- Que, el 16 de abril de 2010, se sancionó la Ordenanza Metropolitana N° 0309, publicada en el Registro Oficial N° 186, de 5 de mayo de 2010, a través de la cual se crearon las empresas públicas metropolitanas, entre ellas, la "Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento";
- Que, el objeto principal de la Empresa entre otros es diseñar, planificar, construir, mantener, operar y, en general explotar la infraestructura de los sistemas para la captación, conducción, producción, distribución y comercialización de agua potable; la recolección y conducción de aguas lluvias; la recolección, conducción y tratamiento de aguas servidas en el Distrito Metropolitano de Quito; y, el aprovechamiento de recursos hídricos, y utilización de energía potencial almacenada;
- Que, el artículo 32 de Ley Orgánica de Defensa al Consumidor determina que las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes, a precios justos; y,
- Que, la Empresa con el fin de mejorar en forma continua la satisfacción del cliente, respecto de la prestación de los servicios de la Empresa, mediante Resolución N° 064 de 08 de marzo de 2012 expidió el Reglamento de Creación y Funcionamiento del Comité de Gestión de la Satisfacción del Cliente, el mismo que requiere su actualización.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos: 11 numerales 4 y 8 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; 20 letra b), de la Ordenanza Metropolitana N° 301; 12, letras b), d), y h) del Reglamento Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento,

RESUELVE:

Art. 1.- Modificar el nombre del Comité de Gestión de la Satisfacción del Cliente, por Comité de Satisfacción del Cliente, por lo que en todo el documento se deberá cambiar el nombre del citado cuerpo colegiado.

Art. 2.- Sustitúyase el Art.1 por el siguiente texto:

Art. 1.- De la Creación y del objetivo.- Créase el Comité de Satisfacción del Cliente, cuyo objetivo es asegurar el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Empresa en beneficio de los clientes.

Art. 3.- Sustitúyase el Art. 2 por el siguiente texto:

~~Art. 2.- De la conformación.- El Comité de Satisfacción del Cliente estará conformado por:~~

1. Gerente Comercial o su delegado, quien lo presidirá;
2. Gerente de Planificación y Desarrollo o su delegado;
3. Gerente de Operaciones o su delegado; y,
4. Director de Comunicación Social y Transparencia o su delegado.

Participará en el Comité, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Gerencia Comercial, haciendo las funciones de Secretario, con voz, pero sin voto.

Art. 4.- Modifíquese el inciso primero del Art.3 por el siguiente texto:

Art. 3.- De las sesiones.- El Comité de Satisfacción del Cliente sesionará obligatoriamente en forma ordinaria cada dos meses, en el día, hora y lugar indicados en la convocatoria que deberá ser entregada con por lo menos 2 días hábiles de anticipación, en la que se detallará el orden del día.

El Gerente Comercial, en su calidad de Presidente del Comité, dispondrá al Secretario realice las convocatorias, por escrito o vía correo electrónico, las mismas que serán remitidas a todos los integrantes del Comité.

Art. 5.- Sustitúyase el Art.5 por el siguiente texto:

Art. 5.- De las funciones del Comité.- El Comité de Satisfacción del Cliente tendrá las siguientes funciones:

- a) Conocer y analizar los resultados de los estudios de satisfacción del cliente; y designar los miembros de la Comisión de Apoyo para la elaboración del "*Plan de Mejora de Satisfacción del Cliente*", el cual será validado por el Comité.
- b) Analizar la información estadística sobre los reclamos de clientes, relacionados con los productos y servicios que entrega la Empresa.
- c) Requerir a las diferentes áreas la formulación de "*Planes de Acción Interdisciplinarios*" que permitan mejorar la percepción de la satisfacción del cliente, disminuir los niveles de reclamos y los tiempos de ciclo de atención al cliente; y, analizar y validar los referidos planes.
- d) Disponer la implantación de acciones preventivas o correctivas orientadas a mejorar el cumplimiento de los requerimientos y/o expectativas de los clientes en todos los servicios que ofrece la Empresa; así como también disponer las acciones para mantener informado al cliente sobre los daños en las instalaciones internas que provocarían incremento de consumo; y
- e) Hacer el seguimiento de las acciones tomadas y disponer los ajustes necesarios a los distintos "*Planes de Acción Interdisciplinarios*".

Art. 6.- Agréguese como Primera Disposición General la siguiente:

PRIMERA.- Las decisiones que tome el Comité de Satisfacción del Cliente, serán sometidas a consideración y aprobación de la Gerencia General, y se difundirán a las dependencias de la Empresa que se encuentren involucradas en su ejecución y cumplimiento.

Art. 7.- Sustitúyase la Disposición General Única, por el siguiente texto:

SEGUNDA.- El Comité de Satisfacción del Cliente presentará a la Gerencia General, informes trimestrales sobre su gestión, máximo dentro de los diez días hábiles posteriores a la sesión ordinaria celebrada por el Comité, sin perjuicio de presentar informes adicionales, cuando le sean requeridos por la máxima autoridad de la Empresa.

Art. 8.- Sustitúyase la Disposición Final por el siguiente texto:

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y será publicada en la página web e intranet de la Empresa.

Art. 9.- El resto de los artículos de la Resolución N° 064 de 8 de marzo de 2012 se mantienen inalterables.

Art. 10.- Codificar en virtud de las reformas efectuadas, la Resolución N° 064, de conformidad con el anexo adjunto, mismo que forma parte integrante de la presente Resolución y que consta en dos fojas útiles, para efecto de un mejor manejo, utilización e implementación.

Art. 11.- De la ejecución de la presente Resolución encárguese a la Gerencia Comercial.

Art. 12.- Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y deberá publicarse en la página web institucional y en la intranet.

Dado en San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el

05 ENE. 2017


Marco Antonio Cevallos Varea
GERENTE GENERAL