



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200 Teléfono 242-5037. Dirección Electrónica mfonseca@aya.go.cr

MEMORANDO

No. SUB-G-SGAM-UEN-SC-COM-PE-2012-051

PARA: Lic. Luis Fernando Cubillo Lobo
UEN SERVICIO AL CLIENTE -GAM

Fecha: 13 de julio de 2012

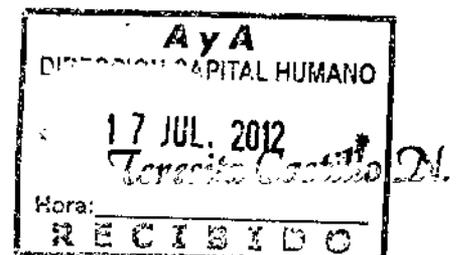
DE: 
Milena Fonseca Hernández MBA

ASUNTO: ENTREGA DE RENDICION DE CUENTAS MAYO-JUNIO 2012

Según corresponde, me permito detallar mi gestión en el Área de Mercadeo durante los meses de mayo y junio 2012.

1. Participación en la Comisión de Mejoras de Línea 800.
2. Participación en la elaboración del Protocolo de Comunicación de Emergencias.
3. Elaboración del Flujograma de Protocolo de Comunicación de Emergencias.
4. Elaboración de presentación del Protocolo de Comunicación de Emergencias.
5. Revisión de Protocolo de Emergencias del Área Operativa y complementación del Protocolo de Comunicación de Emergencias.
6. Elaboración Procedimiento para Detección de Facturaciones Millonarias.
7. Revisión de Formularios de Nuevos Servicios, Desconexión Voluntaria entre otros.
8. Participación en la preparación de la Matriz de Mejoras Comerciales.
9. Elaboración de Antecedentes y FODA de Directriz de Alto Consumo Acumulado como Política Institucional.
10. Elaboración de Estudios de Revocatoria.
11. Elaboración de oficios de respuesta para clientes que presentaron reclamos.
12. Elaboración Ficha Técnica de Programa de Cobro Corporativo.
13. Elaboración de Cuadro Informativo de casos de IMAS que solicitan prescripción de la deuda.
14. Recopilación y preparación de documentación sobre la contratación de Correos de C.R.
15. Actualización de Datos de Distribuidores(vacaciones-incapacidades).
16. Preparación de Certificaciones solicitadas por los Clientes.
17. Participación en reuniones y actividades como: Teletrabajo, Correos de C.R., Profilaxis, entre otros.

Cc:
Lic. Manuel López Fonseca, Sugerencia GAM
Ingra. Paola Campos Torres, Dirección Comercial
● ARCHIVO PERSONAL-RECURSOS HUMANOS
Archivo
Mfh.-

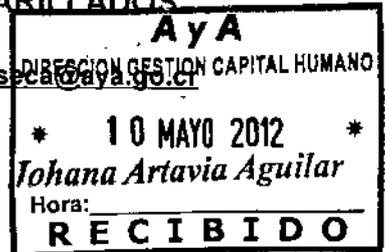




INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200 Teléfono 242-5037. Dirección Electrónica mfonseca@aya.go.cr



MEMORANDO
No. SUB-G-SGAM-UEN-SC-COM-PE-2012-050

PARA: Ingra. Adriana Zamora Amador
UEN SERVICIO AL CLIENTE -GAM

Fecha: 08 de mayo de 2012

DE:  Milena Fonseca Hernández MBA

ASUNTO: ENTREGA DE RENDICION DE CUENTAS 2006-2012

Según corresponde, adjunto encontrará mi Informe de Rendición de Cuentas, de mi gestión en la Línea 800, Plataforma de Servicios y Central Telefónica Pavas Este, durante el período 2006-2012.

Cc:
Ingra. Dora Acuña Rodríguez, Dirección UEN S-C
Lic. Luis F. Cubillo Lobo, Dirección Comercial
Ingra. Paola Campos Torres, Dirección Comercial
ARCHIVO PERSONAL-RECURSOS HUMANOS

Archivo
Mfh.-

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Informe de Labores

**Agencia Pavas Este
Linea 800
Central Telefonica**



2006-2012

Introducción

Al dar inicio labores el 1 de marzo de 2006, y mediante una serie de medidas estratégicas para la Agencia Pavas Este, Línea 800 y más recientemente la Central Telefónica, nos propusimos una serie de objetivos, a mediano y largo plazo. Esto conlleva la implementación de lo que aquí llamamos "Planes de Gestión", todos enfocados en políticas de servicios de excelencia, pero tomando en cuenta además, las necesidades de nuestros colaboradores, tales como: tecnología, procedimientos, capacitación, ambiente laboral, y procurando una comunicación clara y directa, entre el equipo de trabajo a lo interno de la Agencia y con el resto de Direcciones y Departamentos con los que se debe coordinar para brindar un servicio integral.

A través de los años, se ha logrado desarrollar un equipo de trabajo sumamente experimentado, aunado al apoyo de un grupo importante de colaboradores de otros Departamentos que han entendido la gestión de la Línea 800 y han brindado su apoyo incondicional.

Conocedores de la problemática a nivel institucional, se ha logrado optimizar los recursos existentes, obteniendo importantes logros dentro del área de servicio al cliente, traducidos en cifras y con el compromiso de la mejora continua.

Adicionalmente a los ejes y proyectos que a continuación se van a detallar, es importante recordar que también tuve a cargo todas las áreas administrativas de Línea 800, Plataforma y Central Telefónica, como control de asistencia, extras, coordinación de vacaciones, incapacidades, coordinación de feriados, fines de semana, informes mensuales de atención, revisión de movimientos a la facturación, responsable ante la Contraloría de Servicios en el GECOSE, brindar respuesta por escrito a denuncias y quejas de clientes, cumplimiento de Reglamentos, Leyes, políticas y otros atinentes a la gestión, solicitud de mejoras a nivel tecnológico, infraestructura, personal, coordinación con las áreas comerciales como Cobranza, Catastro y operativas como Redes, Alcantarillado y Medición. También se enviaron de forma mensual los Informes de Labores, Informes de Alto consumo, errores de lectura, quejas por ausencia de recibos, fugas por reconexión y revisión del Buzón Nocturno, así como los Informes automáticos brindados por el IPCC.

Adicionalmente se realizaron presentaciones ante la Junta Directiva y Comité Gerencial.

AÑO 2006

PLANES DE GESTIÓN AGENCIA PAVAS ESTE

Plan de Desarrollo Estratégico:

Para la administración de un equipo de trabajo, siempre debe tomarse en cuenta una serie de factores que intervienen en los procesos y que juntos definen el éxito o el fracaso de una gestión; la planificación, organización, dirección y el control son fundamentales para el desarrollo de niveles de eficiencia y eficacia requeridos para alcanzar las metas propuestas.

Planteamiento del Objetivo de la Línea 800:

Objetivo de la Línea 800

Atender, recibir y gestionar los requerimientos de nuestros clientes en forma eficiente y eficaz.

Desarrollo de Imagen:

Apertura de la Agencia:

Con la colaboración de Comunicación Institucional, el creativo Jorge Esquivel, se diseñó un volante informando a la población de Pavas(30.000 usuarios), sobre la apertura de la Agencia.

De igual forma un volante que será distribuido a los usuarios de la la Region Metropolitana(240.000) sobre la Línea 800 Reporte y la salida de funcionamiento de la Línea Directa.

Diseño de Tarjetas de Presentación:

Con el propósito de brindar una atención personalizada, y que los clientes se sientan cómodos con el platamformista que le atiende.

Base de Datos:

Se trata de un Proyecto mediante el cual se mantiene un registro de todos y cada uno de los usuarios de la Plataforma de Servicios de nuestra oficina. En el mismo contamos con datos como nombre del titular de la cuenta, cliente, teléfono, dirección, correo electrónico, NIS, localización, trámite realizado, fecha.El propósito de esta herramienta es poder personalizar el servicio para nuestros clientes.

Nuevos Servicios:

Existe un compendio para registrar toda nueva solicitud de servicio, que incluye todos los datos del solicitante, cada colaborador que ingrese un nuevo cliente, debe darle seguimiento en el sistema hasta que en el mismo se indique el monto a pagar, posteriormente se llama al usuario para brindarle está información y por supuesto poniendo a sus ordenes los servicios de la Agencia.

Adicionalmente, se ha confeccionado un "cuadro resumen" para remitir al Centro Técnico, donde se indican cantidades y documentos aportados por el cliente. Dicho formulario fue posteriormente adoptado en el resto de Agencias.

Control de Calidad:

Con el propósito de minimizar el error en el desempeño diario, la jefatura revisa todo movimiento que se haga tanto en el sistema (anotaciones en Agenda, mantenimiento de históricos, entre otros) como todo trámite recibido, antes de pasar la documentación al Encargado de Agencia.

Creación Correo:

linea800@aya.go.cr

A disposición de los compañeros de la Institución, mediante el cual se incluye todos los funcionarios tanto de plataforma, Línea 800, Central telefonica y Jefatura, permitiendo que mediante una sola identidad todos los colaboradores se encuentren informados de cualquier eventualidad. Ya forma parte del procedimiento de los compañeros del área operativa, que es enviar todo lo que consideren importante a esta dirección.

Diseño de Formularios:

Recopilación de Datos (Nuevos Servicios) : Se llena con datos del cliente y se remite al Centro Técnico como ficha de presentación del cliente.

Control Interno (Nuevos Servicios): Se llena con datos del cliente y se revisa semanalmente la solicitud en el sistema, cuando se aprueba, se llama al cliente para avisarle que puede pasar a pagar.

Recopilación de Datos (Línea 800): Formulario confeccionado exclusivamente para los colaboradores de la Línea 800, contiene todos los tipos de gestión que se realiza en el Call Center.

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Cada uno de los colaboradores de la Línea 800, debe presentar diariamente un Informe donde se indique nis, nombre y teléfono del cliente atendido. Posteriormente como Encargado de la Agencia, se toma una muestra representativa del resumen de cada compañero y llamará al cliente, aplicandole una pequeña entrevista sobre la atención recibida. Los resultados son tabulados y la información conjuntada de los informes de cada operador, es agregada en el sistema por el equipo de trabajo de la Plataforma al Sistema Open, dentro del Proyecto de Telegestión, enriqueciendo la base de datos del mismo.

Software para Línea 800

Adicionalmente de las visitas realizadas a proveedores como: DATANET, DESCA SYSTEMS, ITS, múltiples solicitudes de mejoras a la Dirección de Informática, y a solicitud de la Dirección de Servicio al Cliente, se preparó la ficha técnica del Proyecto Servicio de Atención Telefónica para la Línea 800-REPORTE, para el 2007.

Creación Unidad de Casos Especiales

A partir del 1 de setiembre, la compañera Adys Solís Monge, es la encargada del Proyecto Control de Calidad, ella mantiene comunicación directa con los diferentes departamentos con los cuales tenemos relación, además de llevar un control de todos los casos que se pasan a cada uno de ellos, con el objetivo de retroalimentar a estas jefaturas en forma mensual.

Control y Seguimiento de casos:

Siempre con el objetivo de excelencia en el servicio, creemos firmemente en la importancia de brindar seguimiento posterior en cada uno de los casos que se tramiten tanto mediante la Línea 800, como en la Plataforma de Servicios. En virtud de lo anterior, se ha diseñado una boleta de "Recolección de Datos". Esta boleta, nos permitirá identificar una serie de datos sumamente importantes a nivel institucional, como por ejemplo, la ubicación geográfica, sexo, número telefónico, número de NIS, y por supuesto tipología de servicio brindado, estableciendo una retroalimentación con respecto a las fortalezas y debilidades en cada sector atendido.

Desarrollo Protocolo de la Línea 800

En coordinación con el encargado de la Línea 800 durante ese año, **Br. Sergio Rodríguez**, se creó un Protocolo del servicio de atención telefónica, para estandarizar los procedimientos de atención telefónica.

Claves:

En coordinación con Soporte Técnico, se ha instalado en todas las máquinas, el Sistema de Telemetría; también se gestionó obtener más licencias para instalar el Sistema de Averías en aquel momento SGA.

Capacitaciones:

La mayor parte de las estructuras organizacionales requieren de algún tipo de capacitación que permita el funcionamiento de grupos de trabajo dentro de los procesos, de acuerdo con las necesidades cambiantes de la demanda de trabajo y operando en función de un producto o resultado común.

No se puede desligar el crecimiento de AyA, de sus colaboradores, la mejora en las condiciones de trabajo ha logrado convertir la calidad en el servicio en un objetivo específico. Para ese tipo de consolidación institucional, es necesario realizar una serie de capacitaciones en temas muy variados, siempre buscando la especialización de nuestros compañeros en materia comercial y de servicio al cliente, buscando el compromiso entre las partes; no podría existir una sinergia entre colaboradores y la Institución, si no se desarrollan vínculos especiales entre ambos.

CAPACITACIONES

INSTRUCTOR	TEMA	
Organización	Nueva Estructura	Realizado
Grupo CIP	Relación por Valores	Realizado
Nelson Hidalgo- Sergio Rodríguez	Ajustes y Rectificaciones	Realizado
Ovelio León Oliveros	Orientación Institucional	Realizado
Rolando Araya	Micromedicación	Realizado

INSTRUCTOR	TEMA	
	Servicio al Cliente	Realizado
ASECREDI	Atención Telefónica	Realizado
	Fontaneria	Realizado
	Alcatarillado	Realizado
Ing. Alvaro Sibaja/Ing. Franklin Chavarria	Giras al campo	Realizado
GRUPO CIP	Trabajo en equipo	Realizado
GRUPO CIP	Trabajo en equipo	Realizado

Evaluación del Desempeño

Se trata de uno de los ejes más importantes en el manejo de equipos, sin embargo, creo que se deben modificar los criterios de rendimiento para incluir el comportamiento de los colaboradores; no solamente se debe evaluar el desempeño individual, sino incluir también los factores que permiten revelar las aptitudes de cada uno para desempeñarse bajo el concepto de trabajo en equipo.

La idea fundamental es implementar un mecanismo que permita medir, de la manera más objetiva, el desempeño de los colaboradores de esta Agencia, sustituyendo cualquier criterio subjetivo por parte de las jefaturas.

Este sistema contiene en sí mismo una serie de ventajas, tanto para el colaborador como para la Institución misma:

1. Incorporación periódica al expediente de personal del colaborador su evaluación del desempeño.
2. Medir, de la manera más objetiva, el desempeño de cada colaborador, su capacidad, competencia y disponibilidad para trabajar en equipo.
3. Orientar a la Jefatura inmediata para el manejo de incentivos no económicos y por supuesto a la Institución misma, en cuanto al historial de cada compañero.
4. Obtener un diagnóstico efectivo sobre las necesidades de capacitación de cada colaborador.
5. Establecer un mecanismo para realizar el seguimiento ordenado del desempeño de los colaboradores durante su relación laboral en AyA, pero especialmente dentro de su período de prueba.
6. Permite la identificación de aptitudes y potencialidades de los compañeros.

Control de Llamadas Recibidas, Realizadas y Pérdidas:

La Línea 800 Reporte, surge al igual que en otras Instituciones Públicas, como una idea creativa con el propósito de brindar un servicio de excelencia a los clientes; en el caso de AyA, principalmente se trata de resolver la problemática de una persona, familia e incluso de un barrio, y por supuesto agilizar todo trámite que solicite el usuario.

En ese año se coordinó con Servicios Generales, para la emisión de un Informe Mensual detallando las llamadas realizadas y llamadas perdidas, permitiendo un control cruzado entre el reporte de cada colaborador y las llamadas efectivamente recibidas.

Desarrollo de Canal de Comunicación:

Consideramos de vital importancia el desarrollo de un canal de comunicación, exacto, preciso y fluido entre los Ingenieros de Mantenimiento y Producción, hacia la Línea 800, de manera que conozcamos de primera mano cualquier eventualidad que afecte el servicio. La principal es que los compañeros de la Línea 800, que en primera instancia son los que atienden los reportes de los clientes, conozcan con antelación cualquier situación especial del servicio y puedan informar con mayor propiedad a los clientes.

Este canal se ha mejorado mucho del 2006 a la fecha, sin embargo consideramos que se debe trabajar más en la unión de ambas áreas.

Clima Organizacional

Durante ese año se solicitó a Salud Ocupacional, la aplicación de un Estudio de Clima Organizacional. El recurso humano es el principal apoyo de toda organización, en este sentido, la Agencia de Pavas, siempre ha sido visualizada como un modelo de superación con base en objetivos enfocados a los colaboradores.

Uniformes

En coordinación con Salud Ocupacional, se ha identificado la necesidad de realizar una modificación al Reglamento de Uniformes, de manera que los colaboradores de la Línea 800, y como parte de la polifuncionalidad, se ha estado implementando el intercambio entre los compañeros de la Plataforma con los de la Línea 800. En este sentido, evidentemente todos deben tener un uniforme lo más cómodo posible.

En este sentido, se conformó una Comisión con representantes de la Región Metropolitana, Servicio al Cliente, Línea 800, entre otros, para analizar la posibilidad de buscar opciones más útiles en cuanto a uniformes se refiere.

Buzón de Sugerencias

Consideramos de vital importancia, mantener una retroalimentación directa y continua con los clientes que visitan esta Agencia, en virtud de lo cual, se ubicó un Buzón de Sugerencias manejado por la Contraloría de Servicios.

Elaboración de Documento en coordinación con el Área Operativa de los Tiempos de Respuesta:

Ver en anexos

AÑO 2007

Compra de Diademas Inalambricas:

Compra de 15 dispositivos inalambricos con el propósito de aliviar la carga de trabajo de los compañeros de Línea 800, siendo esta última más liviana que las que se tenían en ese año.

IPCC:

En este año nace el Proyecto de Mejoras a la Línea 800 Reporte, bajo el amparo del Acuerdo de Junta Directiva AN- 2007-067, en el cual se establece dentro de su etapa final, la implementación de un desarrollo tecnológico a la medida de las necesidades de AyA en la La Línea 800, se lograría entre otras cosas: Mejorar la atención de llamadas, con una meta de atención del 100% de llamadas, enrutarlas de acuerdo a las necesidades del cliente y las habilidades del operador, manejo de colas, monitoreo en tiempo real de operadores, grabación de llamadas, envío in situ de faxes, e-mail, emisión de Informes por operador, en tiempo requerido, correo de voz, campañas salientes para gestión de cobro, notificaciones, avisos, mensajes promocionales mediante fax, e mail, mensajes de texto y de voz.

Los indicadores de ese año según el ICE eran verdaderamente alarmantes, se alcanzaron niveles de pérdida del 75% de llamadas.

PROBLEMÁTICA DE LA LÍNEA 800 en 2007

A NIVEL DE RECURSO HUMANO

Es importante saber, que contamos con 6 colaboradoras que laboran bajo la figura de Servicios Especiales, quienes son las que cubren los horarios rotativos de Lunes a Domingo. Es evidente que, con tan poca gente durante los horarios alternativos, el servicio se ve afectado.

Con respecto a la jornada ordinaria, son 4 operadores con plaza de AyA. Se debe analizar el panorama de 10 operadores, con horarios escalonados, y además, incapacidades, permisos, citas de hospital, entre otros problemas de ausentismo.

A NIVEL DE TECNOLOGÍA:

1. Interrupción constante de las llamadas por ruidos y ecos.
2. Se cortan las llamadas.
2. Se cae el sistema y se pierde la comunicación durante minutos e incluso horas.
3. Mal funcionamiento de la desviación de llamadas, en períodos de descanso y alimentación.

- x
- * 4. Mal funcionamiento del Buzón de mensajes para horas no hábiles.
 - 5. No se puede emitir un informe fidedigno de llamadas entrantes y salientes a la línea 800.
 - 6. No existe un sistema de intervención, grabación y monitoreo de llamadas.
 - 7. No permite la grabación de mensajes a los clientes.
 - 8. No se puede utilizar la plataforma como agente de desborde cuando se saturan las líneas.

A NIVEL DE PLANTA FÍSICA

- Falta de aire acondicionado.
- Alfombras que guardan polvo, mal olor.

SOLUCIONES

Es importante rescatar que en aras de mejorar el servicio, desde que asumimos el reto de esta Agencia hemos venido diagnosticando una serie de deficiencias y buscando además las posibles soluciones, en este sentido tenemos:

A NIVEL DE RECURSO HUMANO

Contratar personal calificado en materia de Servicio al Cliente y con especialidades como idioma inglés, servicio al cliente, inteligencia emocional, entre otros y que adicionalmente se encuentren en la **disposición de laborar en horarios rotativos**.

Perfil remitido mediante oficio ACPE2006--0192.

A NIVEL DE PLANTA FÍSICA

- Reacondicionar los cubículos, de manera que se aislen unos de otros, evitando cualquier interferencia de ruido y brindar un mejor servicio.
- Se solicita instalación de aire acondicionado, ya que en este momento hay 10 personas en un salón cerrado.

Propuesta de IPCC:

Uso de Sistema IVR. Este sistema permite que al ingresar la llamada se le brinde al cliente un menú de opciones como por ejemplo días y lugares de corta, estados de cuentas, reporte de averías con NIS; entre otros, de manera que todas las llamadas sean atendidas y bajar la pérdida de llamadas, además que en última instancia da la opción para que el operador conteste, y no como ahora, que siempre contesta el operador.

Atender un promedio de 20.000 llamadas mensuales.

Habilitar una contestadora automática con un buzón de mensajería que reciba las llamadas cuando no haya operador.

- Desviar las llamadas urgentes por reportes de averías o faltantes de agua al Plantel de La Uruca en horas y días no hábiles.

Desviar las llamadas a agentes de desborde cuando exista saturación en la línea-800.

Instalar un sistema de intervención y monitoreo de llamadas.

Instalar un sistema de Supervisión en tiempo real para monitorear la actividad de los operadores en cualquier momento.

Instalar un sistema de grabación de llamadas para control de calidad.

Instalar un sistema de actualización automática de los datos de los clientes en una base de datos que nos permita contar con la información actualizada cómo nombre del usuario, número de teléfono, NIS asociado, etc.

Instalar un sistema para el envío de mensajes a los clientes.

Instalar el sistema de información en tiempo de espera.

Crear reportes por operador.

1. El beneficio más importante será lograr atender un mayor número de llamadas.
2. Filtración de llamadas por medio del IVR.
3. Grabación de llamadas para control de calidad y respuesta a denuncias y quejas.
4. Todo tipo de estadísticas y reportes de la actividad telefónica (cantidad de llamadas entrantes, salientes, por cola, por agente, duración promedio de la llamada por cola y por agente)
5. Supervisión en línea de lo que suceda en el call center a toda hora.

AÑO 2008

Proyecto Mejoras der Linea 800

Centro de Atención de Llamadas/ Línea 800-Reporte

El desarrollo de la atención al cliente se ha convertido en una de las estrategias fundamentales para cualquier organización; los avances tecnológicos y los nuevos modelos de calidad, han cobrado protagonismo como centros generadores de valor agregado para los clientes. En cualquier parte del mundo, el cliente opina acerca de la organización, según es atendido.

AyA no es la excepción, como empresa dedicada a brindar un servicio; también se ha dado a la tarea de buscar soluciones novedosas en este ámbito, la Línea 800 ha pasado a ser una de las piezas claves en el conjunto de procesos, calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes.

El Call Center, es uno de los medios de mayor importancia en la interacción con el cliente, desarrolla un papel como enlace directo entre las necesidades de los clientes y la Institución, y a su vez, se convierte en el canal de comunicación ideal para generar y/o mantener una buena relación e imagen con los mismos, permite la toma de decisiones, definición de la dinámica y estrategias a utilizar para la satisfacción de nuestros clientes.

Avance del Proyecto Etapas:

La I Etapa de este Proyecto, constaba de dos ejes primordiales, en primera instancia el uso de fibra óptica como enlace entre la Línea 800 y Tecnologías de la Información, con el propósito de mejorar la señal de telecomunicaciones, y por otro lado, la implementación del Módulo Básico de Centros de Contacto, esta ha sido concluida satisfactoriamente, obteniendo los siguientes beneficios:

1. **Mejora de la Señal de Telecomunicaciones.**
2. **Se elimino la Interrupción constante de las llamadas por ruidos y ecos.**
3. **No se cae el sistema, no se cortan las llamadas ni se pierde la comunicación.**
4. **Funcionamiento del Buzón de mensajes automático para horas no hábiles.**
5. **Contamos con las herramientas para emitir informes fidedignos de la gestión de la línea 800.**
6. **Control efectivo de las llamadas que ingresan a la línea.**
7. **Control efectivo del tiempo de atención de cada operador.**
8. **Administración de colas por prioridad de tiempo en espera.**
9. **Eliminación de Perdida de llamadas.**

En la II Etapa, y con respecto a la evaluación de la gestión de la Linea 800, este Sistema nos ha permitido mantener una supervisión en tiempo real, algunos datos importantes son:

- a) **Aumento en la cantidad de llamadas atendidas en el mes de octubre con respecto al promedio obtenido de enero a setiembre 2007, de 5.000 llamadas más.**
- b) **Promedio de duración por llamada atendida: 1 minuto 52 segundos**

c) **Tiempo de espera máximo de un cliente en cola: 1 minuto**

Adicionalmente en esta Etapa:

d) **Compra de 15 diademas y sus respectivos accesorios inalámbricos, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio a nuestros usuarios, permitiendo que los agentes de servicio puedan trasladarse a lo largo de la Agencia para hacer consultas a sus respectivas Jefaturas y Supervisores, sin necesidad de dejar al cliente en espera y encontrarse siempre disponibles.**

e) **Con el apoyo de la Dirección de Tecnología Informática, se cambiaron los equipos de cómputo, utilizando pantalla plana.**

PENDIENTE 2009

III ETAPA:

Con base en los datos arrojados durante las etapas anteriores, se pretende para el 2009 implementar un desarrollo tecnológico a la medida de las necesidades de AyA con una meta de atención del 100% de llamadas.

Adicionalmente se incluyó en el presupuesto 2008 la compra de una Planta Eléctrica para uso exclusivo de la Línea 800, la cual permitiría la atención de nuestros clientes aún cuando se den cortes en el fluido eléctrico sin embargo no se aprobó.

AÑO 2009

SGA:

Solicitud y participación en la creación del Módulo de Gestión de Averías en el OPEN.

Teletrabajo:

Preparación de justificación, formularios, propuesta y horarios para que la Línea 800 sea tomada en cuenta para el Proyecto de Teletrabajo. Ver ANEXOS documentación enviada a la Comisión correspondiente encargada del proyecto.

Propuesta de Número de 3 dígitos:

JUSTIFICACION

Las pautas culturales de esta sociedad globalizada, se han direccionado hacia la necesidad de mejorar continuamente todos los procesos y servicios. En este sentido, la atención al cliente, debe ser mejorada y especializada; ha sido comprobado, que un cliente disgustado con la atención recibida, comenta dicho incidente entre aproximadamente 10 conocidos, en cambio, un cliente satisfecho lo comenta con 3 o 4 personas a lo sumo.

Con base en el Plan Estratégico 2007-2015, en su apartado de ¹Gestión Empresarial y en el ²Plan de la Sub Gerencia de Sistemas de la Gran Área Metropolitana, se contempla:

¹Guiar y dirigir la gestión empresarial con énfasis en la atención al cliente, la rendición de cuentas, el manejo eficiente de los recursos y la identificación y minimización de los riesgos en la prestación de los servicios, garantizando la sostenibilidad financiera.

²Asegurar un servicio de excelencia para la satisfacción de los clientes actuales y potenciales en el Gran Área Metropolitana.

El éxito en la ejecución de la estrategia del servicio al cliente radica en como se alinean los procesos y como se vinculan hacia la implementación de los objetivos definidos. En el caso de AyA, "nuestro cliente", tiene necesidades diferentes; mediante la observación de sus patrones de consumo, la investigación de las causas de sus quejas y el contacto cotidiano con ellos, ha permitido identificar segmentos diferentes, y para cada uno de ellos se ha diseñado un medio de atención, en función de sus características, por ejemplo, Agencias, Miniagencias, Agencia Virtual y Centro de Llamadas.

La información que tabula el Centro de Atención de Llamadas, mediante un Buzón de Mensajes que funciona después de las 7:00 p.m. y hasta las 7:00 a.m. del día siguiente, se ha detectado la necesidad de contar con un servicio nocturno para la atención inmediata de reportes de emergencias.

Es así como surge la idea, tomando el ejemplo de otras compañías nacionales que brindan servicios públicos, de realizar la gestión ante el ICE, para la creación de una Línea de Atención de Emergencias de 3 dígitos.

FUNCIONAMIENTO:

LA UEN de Servicio al Cliente cuenta con todos los servicios para canalizar las consultas generales, funcionales y técnicas.

Esta Línea estaría destinada únicamente a la ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, en horas donde no este funcionando el Centro de Llamadas.

AÑO 2010

Diseño de Formularios:

Documentos Faltantes: contemplando todos los trámites posibles de los clientes, por cuando se ha identificado que muchas gestiones las realizan mensajeros o terceros, de manera que para evitar errores en la comunicación se remite por escrito lo necesario para completar el trámite.

RD: Colilla con fecha, número de orden, día de la visita, costo de la misma y la salvedad que debe estar presente persona mayor de edad. De manera que se anula cualquier confusión con las fechas, u otra variable.

Ver Anexos.

Participación en la creación del Diseño de la Pagina Web:

Específicamente aportando en el Área de Reporte de Averías y en las preguntas frecuentes.

Mejoras en IVR:

Participación en la elaboración de los Términos de Referencia para la compra del IVR.

TERMINOS DE REFERENCIA

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados estará recibiendo ofertas para el servicio de renovación de software de filtrado de Contenido de Internet.

Lugar de servicios: Sede Central de AyA en Pavas, módulo C, Piso 1.

Tiempo de ejecución: El plazo de ejecución para esta contratación será de un máximo de 30 días hábiles contados a partir de la orden de inicio. Las ofertas con plazos mayores no serán consideradas como elegibles.

Modalidad de pago: La cancelación del monto de esta contratación se realizará en un único pago una vez recibido conforme el servicio por la contraparte institucional.

Servicios Requeridos: Mejoramiento de la plataforma de la Línea 800, bajo el Cisco IPCC con que cuenta actualmente la institución, según los requerimientos que se detallan a continuación.

A. Sistema de respuesta interactiva de voz (IVR): Plataforma de administración y atención automatizada, sistema automático IVR para 30 puertos.

1. Descripción del sistema de IVR (Interactive Voice Response) solicitado: Sistema telefónico automático que interactúe con la persona que llama para brindarle la información solicitada contenida en una base de datos, propia del sistema o residente en el servidor. La persona que llama, debe navegar en un árbol de menús hablados, seleccionando las opciones de un menú mediante su teléfono de tonos hasta llegar a la información que requiere.
2. El IVR deberá atender todas las llamadas que ingresan ofreciendo un nivel de servicio del 100% a las líneas telefónicas del 800-reporte, E1-PRI (30 canales de atención concurrente) con que actualmente cuentan.

3. Todas las llamadas serán contestadas por el IVR.
4. El usuario tendrá la posibilidad de optar por utilizar las opciones automáticas (estados de cuenta, fechas, requisitos y otras por definir en el proceso de implementación), o pasar la llamada a un operador.
5. De esta manera el IVR servirá como un primer frente de atención masivo de las llamadas, y además permitiendo pasar las llamadas a la Línea 800, esto permitirá que una gran parte de las llamadas sea atendida de forma eficientemente y sin esperas.
6. Deberá contar con la opción de enviar información vía email y fax, desde la estación del agente.
7. El sistema debe responder a códigos preestablecidos de transacciones para brindar la información solicitada.
8. El sistema debe responder de forma hablada la información requerida, por medio de mensajes parciales pregrabados e información de la base de datos y también por medio de fax cuando lo demande la persona que llama.
9. El sistema debe manejar datos de cualquier tipo: numéricos, alfanuméricos, fechas, horas, números ordinales, monedas y archivos pregrabados.
10. El software debe recibir las llamadas y distribuirlas entre los canales disponibles para ese fin.
11. Cuando la llamada sea atendida por el IVR, la persona que llama podrá indicar su solicitud por medio de las opciones de menús con tonos del teléfono, el sistema debe responder a la persona que llamó por medio de mensajes pregrabados.
12. Para realizar la programación de las aplicaciones y la modificación posterior de las funciones u operaciones del IVR, el sistema debe poseer una interfaz totalmente gráfica.
13. No se permitirán ofertas cuya herramienta para la programación de las aplicaciones sólo pueda ser usada por programadores o personal con conocimientos de programación, esto debido a que debe estar destinada a usuarios finales.
14. Deben incluirse las licencias de la herramienta administración. Las mismas deben poder instalarse tanto en el equipo principal como en cualquiera de las estaciones de trabajo de los usuarios responsables en la red local, con el propósito de facilitar el desarrollo de las aplicaciones y no tener que realizar los trabajos únicamente el servidor del IVR.
15. Debe permitir marcar las opciones antes de que el mensaje haya terminado e inclusive podrá marcar una secuencia que ya conoce y así saltar varios mensajes subsecuentes o niveles de menú.
16. Debe permitir al menos 10 niveles de menú horizontal y 20 verticalmente.
17. Debe ser capaz de grabar la voz de las personas que llaman con el objetivo de capturar, digitalizarla y enviarla adjunta a un correo electrónico o a un buzón de voz.
18. El sistema debe tener la funcionalidad de responder a las necesidades de los clientes por medio de Fax cumpliendo con las siguientes características:
 - a. Recibir la solicitud de un fax a través del IVR.
 - b. Solicitar la información a las Bases de Datos o sistemas del AyA y enviar la o las páginas de dicho fax de forma automática al número de fax indicado por el usuario.
19. El IVR debe ser parte, al igual que el resto de los componentes funcionales del sistema, de un solo sistema integrado que incluya todas las funcionales solicitadas. Esto implica que uno de los componentes de este sistema sea un Módulo de Estadísticas Administración y Seguridad (descrito más adelante), con el objetivo de facilitar el uso y el análisis de los resultados y datos, que ofrezca una plataforma común de seguridad, bitácoras y administración, así como que la generación de toda la información, el despliegue, impresión, gráficos y otros.

20. De acuerdo con las necesidades del AyA, la capacidad mínima que debe poseer el sistema de IVR debe ser de 30 Canales telefónicos concurrentes utilizando tecnología telefónica de tipo E1/PRI, de manera que pueda recibir y atender 30 llamadas al mismo tiempo durante las 24 horas diarias de funcionamiento. Esta capacidad debe como mínimo poder triplicarse en el mismo chasis (90 llamadas concurrentes).

Se debe contar con una herramienta de administración y control estadístico:

21. Por medio de esta herramienta se podrá acceder en línea a información estadística detallada del IVR, datos y gráficos.
22. Deberá presentar la información estadística general en forma de tablas de datos y gráficos de todas las llamadas que ingresan, atendidas, perdidas, entre otros.

B. De forma totalmente integrada al sistema de atención automática se debe configurar el sistema de (IPCC) atención por medio de agentes. El AyA cuenta con 20 licencias de IPCC en su versión estándar por lo que se requiere actualizar a la versión que brinde los servicios descritos.

1. El IVR identificará al usuario que ingresa y podrá pasar la información al agente por medio de una pantalla, desplegada automáticamente, con la información asociada, por medio de una pantalla de sistema con la información del cliente que llama relacionada con la información de la base de datos de clientes institucionales.
2. Deberá contar con un control de la cola de atención, cantidad de llamadas en cola, nivel de deserción, tiempo en espera promedio y por llamada.
3. Así mismo contará con estadísticas de la productividad y eficiencia de cada operador o agente de servicios y del servicio en general.
4. Deberá instalarse y configurarse el módulo de grabación de llamadas que permitirá el adecuado control de la calidad de servicio, para verificación de quejas, supervisión, seguridad, capacitación, entre otros.
5. Toda esta información estadística y grabaciones estará contenida en la misma herramienta integrada de información administración, control estadístico y deberá proveer informes que permitan evaluar
 - a. Control de la calidad del servicio.
 - b. Control de la productividad por agente.
 - c. Control de la productividad general del Call Center.
 - d. Control de los momentos de alta y baja demanda, lo que permite el mejor uso de los recursos.
6. Debe recibir las llamadas y distribuirlas entre los operadores activos disponibles, dándole prioridad en su forma estándar, al agente que tenga mayor tiempo en espera o desocupado o alternativamente de acuerdo a prioridad por grupos y capacidades de los agentes.
7. Las llamadas deben ser atendidas en primera instancia por el IVR y en caso de que así lo solicite el cliente, o que la naturaleza de la llamada así lo requiera, debe ser trasladada a un agente de atención.
8. La solución debe trabajar obligatoriamente de forma totalmente integrada con el IVR y el Sistema de Grabación.
9. La pantalla de control de los recursos del IVR y del Call Center deben de poder integrarse en una sola consola de monitoreo. De manera que el supervisor pueda darle seguimiento completo a cada llamada que ingresa, y que es atendida.
10. El IVR debe proveer la posibilidad de identificar previamente quién es la persona que llama por medio de una palabra clave y/o un número de usuario, la cual debe ser comparada y verificada con la base de datos de AYA.

11. Asimismo, paralelo a la llegada de cada llamada, debe informarle al agente mediante una pantalla que se despliega automáticamente (Screen PopUp), el nombre de la persona y otros datos importantes del respectivo cliente. Alternativamente debe proveer la información necesaria para que un segundo sistema (Por ejemplo: el sistema de cobro) despliegue la correspondiente pantalla.
12. La solución debe priorizar la atención de un determinado cliente calificado como de mayor importancia.
13. Los agentes deben poder clasificarse en grupos de atención, con el propósito de poder redirigir la llamada hacia operadores especializados en diferentes campos, especialidades o capacidades.
14. En caso de que la llamada no pueda ser atendida de forma inmediata por un agente, el sistema debe mantenerla en cola, permitiendo al menos las siguientes opciones:
 - a. Que escuche música en espera.
 - b. La posición o lugar de la cola en que se encuentran y como avanzan dentro de la misma.
 - c. El tiempo de espera promedio para que sea atendido por un agente.
 - d. Dejar un mensaje grabado, el cual pueda ser enviado automáticamente al correo electrónico o lista de correo.
15. De acuerdo con las necesidades de AYA, la capacidad mínima que debe poseer el sistema es de:
 - a. Al menos 20 agentes líneas telefónicas, de manera que pueda recibir y atender 20 llamadas al mismo tiempo. Debido a la integración entre este sistema y el IVR, estos canales pueden ser los mismos.
 - b. Capacidad instalada de 20 agentes u operadoras, de manera que puedan atender a 20 clientes concurrentemente.
 - c. Debe tener la posibilidad de acceder la información estadística totalmente en tiempo real de información general de la solución y por operador, como mínimo:
 - i. Por cada agente.
 - ii. Por cada extensión.
 - iii. Tiempo productivo e inactivo de cada agente.
 - iv. Cantidad de llamadas entrantes y salientes por cada agente.
 - v. Tiempo de cada llamada atendida o realizada.
 - vi. Tiempo promedio en la cola de atención.
 - vii. Tiempo máximo y mínimo en la cola de atención.
 - viii. Nivel de servicio máximo y mínimo del funcionamiento (Picos de demanda).
 - ix. Cantidad de total de llamadas entrantes y salientes.
 - x. Cantidad total de llamadas no contestadas.
16. El Supervisor debe poseer al menos las siguientes posibilidades de fiscalización telefónica:
 - a. Ponerse en conferencia junto con el supervisor y el cliente.
 - b. Hablarle al agente sin que el cliente escuche.
 - c. Tomar la llamada y seguir hablando con el cliente.
 - d. Atender directamente llamadas.
17. Debe proveer a cada agente u operador, de un medio para que pueda ingresar al sistema y de esta manera que le comiencen a llegar las llamadas, suspender temporalmente las actividades (ejemplo horas de almuerzo y similares) y finalmente desactivarse totalmente al final de su jornada laboral. La cantidad de agentes que pueden ingresar no podrá superar la cantidad de licencias concurrentes que se adquirieron, pero no deberán estar asociados a puestos físicos establecidos sino a usuarios autorizados.
18. La solución deberá permitir que el agente devuelva o traslade la llamada a un

punto específico del flujo del IVR (principio o a cualquier de las opciones) para que la llamada sea atendida de forma automática.

B. Generación de campañas de información: Sistema telefónico automático que permita crear y administrar la transmisión de mensajes masivos de voz pregrabados. Se entiende como campaña a un conjunto de trabajos (envíos de información) que se le programan al sistema con el objetivo de informar a los clientes de alguna información, evento, o equivalente, etc. Cada campaña debe estar asociada a un grupo de clientes meta, a una fecha y hora de inicio automática de la campaña, a una fecha y hora de finalización.

1. El sistema debe marcar automáticamente cada número de teléfono definidos en cada campaña, y posterior a que el interlocutor conteste la llamada debe iniciar la comunicación del mensaje pregrabado.
2. El sistema debe proveer una interfaz totalmente gráfica para facilitar la programación de las campañas y la interacción con el usuario. Los usuarios podrán crear y activar las campañas desde su propia computadora.
3. Debe permitir la administración concurrentemente de al menos 10 campañas activas con mensajes diferentes, cada una con al menos 20,000 clientes diferentes. Asimismo, debe permitir la existencia de un ilimitado número de campañas inactivas, que podrán ser puestas en actividad en cualquier momento, de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
4. Cada campaña debe poder iniciar y finalizar automáticamente su función de envío de mensajes, con solo programar previamente las fechas y horas de inicio y final.
5. En el caso de que la llamada no sea contestada la primera vez, el sistema debe tener la capacidad de realizar intentos sucesivos o no a definir (parametrizable). Los intentos consecutivos no podrán realizarse consecutivos inmediatos si no hasta no haber completado el primer intento en toda la campaña.
6. Debe contener un módulo de estadísticas, que permita conocer al menos por cada campaña: fecha y hora de cada llamada, a qué número telefónico se realizó, cuántas llamadas efectivas se realizaron, cuántos intentos fallidos existieron y cuántas llamadas finalmente no se pudieron realizar.
7. La oferta debe incluir las grabaciones y configuraciones de pautas para al menos 5 campañas diferentes.
8. La solución deberá tener la facilidad de generar generación masiva de mensajes por medio de Mensajería Corta a celular (SMS) por medio de un modem GSM, cumpliendo con todas las características anteriormente descritas.
9. La solución de generación de campañas debe ser parte, al igual que el resto de los componentes funcionales del sistema, de un solo sistema integrado que incluya todas las funcionales solicitadas.

10. La solución deberá contar con la funcionalidad de grabación de llamadas para todos los agentes (20).
11. Debe tener la capacidad de grabar todas las llamadas que se hacen desde y hacia el Call Center y de la central en general.
12. Permitir grabar concurrentemente todas las líneas intervenidas.
13. El sistema debe trabajar basado en VoIP por lo que no debe haber intervención de líneas físicas.
14. Debe tener la capacidad de grabar las llamadas en demanda o el 100% del tiempo, a criterio del administrador.
15. Cada conversación se debe guardar en el disco duro del equipo en archivos individuales, lo que permiten una fácil búsqueda de la información.
16. Esta grabación en el disco duro se debe realizar en formato compactado, de tal forma que permita grabar al menos 900 horas por cada 10Gb.
17. Toda la información generada por la Grabadora debe ser administrada por el Módulo Integrado de Estadísticas, Administración y Seguridad descrito más adelante, desde donde también deben reproducirse las grabaciones.
18. El tiempo de grabación o la cantidad de llamadas grabadas no deberá tener límite. La disponibilidad de espacio en el disco duro será la única limitación.
19. Con el objetivo de cumplir con la legislación, deberá contar con un medio para que las personas que llaman, escuchen un mensaje previo al inicio de la grabación, un mensaje pre-grabado donde se indicará que la llamada esta siendo grabada.
20. El sistema de Grabación deberá tener la capacidad para que los administradores y/o Supervisores, puedan, desde su propia computadora y de acuerdo a su perfil: escuchar las grabaciones, generar reportes y Gráficos, exportar la información localizar grabaciones a través de los filtros de búsqueda, introducir comentarios a dichas grabaciones, localizar grabaciones a través de estos comentarios, como un filtro más de búsqueda, enviar las grabaciones por medio del correo electrónico, tener la capacidad de disminuir o aumentar la velocidad de reproducción.
21. Se deberá proveer el hardware necesario correspondiente para el sistema de grabación.

Generalidades:

1. El oferente debe cotizar los sistemas completos e integrados de: software, instalación, capacitación, soporte técnico para ajustes de la solución por 12 meses.
2. La solución debe entregarse debidamente instalada, de manera que se tenga acceso a todos los recursos solicitados, cumpla con las características y brinde los servicios y facilidades indicadas en este cartel bajo la modalidad de proyecto "llave en mano".
3. La oferta debe incluir todo con concerniente a servicios (incluyendo capacitación),

software y licenciamiento necesarios para cumplir con todas las especificaciones descritas en este cartel, así como las instalaciones necesarias para el debido funcionamiento de los equipos.

4. La solución ofertada debe ser 100% nativa en IP y compatible con centrales cisco versión 8.0 e cisco IPCC, no se aceptarán sistemas híbridos o que utilicen tecnologías diferentes.
5. El AyA ya cuenta con aplicaciones que trabajan con la Base de Datos ORACLE con la que deberá interactuar la solución por lo tanto deberá ser 100% compatible con esta motor de base de datos. Adicionalmente deberá ser 100% compatible con el motor de base de datos SQLSERVER 2005 o 2008 R2.
 6. Se deberá presentar una carta del fabricante que los faculte para la instalación y soporte de la solución.
 7. Se deberá incluir una carta del fabricante en donde se enumere el personal que tenga la formación en la solución ofertada en labores de instalación y soporte.
 8. Se deberá incluir la capacitación para 4 personas en la administración funcional de la solución de al menos 40 horas.
 9. Se deberá incluir la capacitación para 3 personas en el soporte y administración técnica de la solución de al menos 40 horas.
 10. Plazo de la Garantía. La garantía de la solución debe ser de 1 año contada a partir del recibido conforme de la solución debidamente instalada y funcionando a entera satisfacción por parte del AyA. Tiene que comprender, como mínimo, los defectos de fabricación, cambio de todos los componentes, instalación y funcionamiento, así como las actualizaciones de software disponibles durante el tiempo de la garantía.

11. Mantenimiento preventivo y correctivo: La oferta deberá incluir los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para los equipos y sistemas adquiridos de por al menos 12 meses, con ampliación negociable de común acuerdo por 3 años más. Debido a ello se solicita que se adjunte a la oferta un detalle del mantenimiento preventivo/correctivo que requiera el equipo, así como el costo que éste tendría junto con el mantenimiento correctivo una vez vencidos el año incluido en este contrato.

NOTA:

En junio de este año, estando mi persona incapacitada por una operación que me realice en la Clinica de Coronado,(ver expediente), la Línea 800 y Plataforma de Servicios fueron sacados de la infraestructura donde había sido ubicada en el 2006. Los colaboradores de Linea 800 fueron enviados al Edificio B de la Sede en Pavas, la Plataforma de Servicios fue ubicada en ese mismo lugar en la Planta Baja. Durante el traslado, activos, equipos y otros objetos fueron extraviados. La oficina que yo ocupaba fue abierta y desocupada, y los archivos correspondientes a los años 2006-2010, fueron ubicados en el patio de dicha Agencia. Comunicado a las Jefaturas correspondientes, ya que cuando regrese a mis labores, no tuve ubicación durante 9 meses, y posteriormente al trasladarnos al local actual, las bolsas estaban sucias, rotas, imposibles de tocar, situación comunicada a las Jefaturas correspondientes, incluido el GEDI. VER ANEXOS DE FOTOS Y OFICIOS ENVIADOS.

AÑO 2011

Central Telefonica:

Por decision de la Gerencia, y con la unificación de las Centrales, se pasa de tener centrales en varios puntos de la GAM, con 7 operadores, a una central única bajo el número 2242500, quedando con 3 operadores, de los cuales uno es puesto en propiedad.

Con todas las implicaciones del caso, como fue la comunicación a los clientes, a los mismos funcionarios, así como al mismo tiempo el uso de microfonos en las computadoras en lugar de aparatos telefonicos.

IVR:

Grabación de Menú de IVR para la Central Telefonica.

Recopilación de Datos de la Central:

Diseño de formulario para los efectos de recopilación de datos de los clientes que llaman a la central.

Aplicación de Movimientos:

Con el propósito de mejorar los tiempos de Atención, se define nombrar a la funcionaria Gabriela Acuña Rojas como encargada de análisis y aplicación de movimientos, bajo la formula para esos efectos el resto de operadores de la Linea 800 únicamente van a recepcionar las solicitudes de los clientes cuando sean procedentes; la funcionaria Isabel Hernández será la encargada de llamar a los clientes para brindar respuesta del estudio realizado.

FODA:

Preparación de análisis FODA para lo que eventualmente podría ser la contratación del servicio de Atención Telefonica. Ver anexos

Participación en Mejoras del Módulo de Averías de OPEN:

Ver anexos.

AÑO 2012

SISTEL:

Solicitud e inicio de gestiones con la colaboración de la Dirección de Informática en el Sistema Integrado de Servicios y Telefonía, con el propósito de automatizar la recolección de Datos de los clientes.

Agenda 2012:

Coordinación anual de feriados
Coordinación anual de fines de semana
Coordinación anual de vacaciones

Ajustes y Movimientos a la facturación:

Revizados y entregados al 30 de abril 2012.

Participación en Comisión de Mejoras Línea 800:

Opinión y aporte de datos estadísticos de la Línea 800 2006-2012.

ESTADO ACTUAL: 6 de mayo de 2012.

GESTION DE LA LINEA 800

1. Información General Institucional.
2. Estados de Cuenta.
3. Trámites Comerciales.
4. Información de Cortas y Reconexiones.
5. Información de Suspensiones Programadas.
6. Información por faltantes de Agua y Averías.
7. Reportes de Averías en Medición-Redes-Alcantarillado.
8. Reclamos y Modificaciones a las facturaciones.
9. Revisión y resolución de Buzón Nocturno, fines de semana y feriados.

GESTION DE LA CENTRAL

1. Transferencia de llamadas a las extensiones correspondientes según requerimientos del cliente.
2. Información General Institucional.
3. Estados de Cuenta.
4. Información de Trámites Comerciales.
5. Información de Cortas y Reconexiones.
6. Información de Suspensiones Programadas.
7. Información por faltantes de Agua y Averías.

VER ESTADISTICAS DE ATENCIÓN

PERSONAL LÍNEA 800 Y CENTRAL:

FUNCIONARIO	CEDULA	UBICACION	PLAZA
ADYS SOLIS MONGE	1-456-615	LÍNEA 800	EJECUTIVO GENERAL
ALEXA ARAYA FLORES	1-1277-0324	CENTRAL	GESTOR EXPERTO
ANA CUADRA HURTADO	1-700-433	LÍNEA 800	GESTOR GENERAL
ANDREA GARCIA ARIAS	1-1270-0099	LÍNEA 800	GESTOR ESPECIALISTA
BEBELYN WATT SOLANO	3-391-048	LÍNEA 800	GESTOR EXPERTO
BRYAN MORALES AGUILAR	1-1209-0037	LÍNEA 800	GESTOR EXPERTO
DAVID ALFARO SALAS	1-1187-0437	CENTRAL	GESTOR EXPERTO
FRANK CAMACHO BERROCAL	1-537-331	LÍNEA 800	GESTOR EXPERTO
GABRIELA ACUÑA ROJAS	1-1062-0803	LÍNEA 800	GESTOR ESPECIALISTA
ISABEL HERNANDEZ SEGURA	4-143-876	LÍNEA 800/PLATA	GESTOR ESPECIALISTA
KRIZIA SILESKY RODRIGUEZ	1-1084-080	LÍNEA 800	GESTOR ESPECIALISTA
LUIS GUILLERMO CALVO CASTILLO	2-695-0089	LÍNEA 800	GESTOR GENERAL
SERGIO RODRIGUEZ VARGAS	1-0701-0290	AMBAS	

HORARIOS DE ATENCIÓN EN LA LÍNEA 800:

HORARIOS	Lunes a Viernes	Extras	Desayuno	Almuerzo	Café
HORARIO 1	7:00 a 3:15		8:00 a 8:15	11:45 a 12:30	2:15 a 2:30
HORARIO 2	7:00 a 3:15	3:15 a 4:15	8:00 a 8:15	11:45 a 12:30	2:15 a 2:30
HORARIO 3	7:00 a 3:15		8:15 a 8:30	12:15 a 1:00	2:30 a 2:45
HORARIO 4	7:45 a 4:00	4:00 a 5:00	8:15 a 8:30	12:30 a 1:15	2:30 a 2:45
HORARIO 5	7:45 a 4:00		8:30 a 8:45	12:30 a 1:15	2:45 a 3:00
HORARIO 6	7:45 a 4:00	4:00 a 5:00	8:45 a 9:00	1:15 a 2:00	2:45 a 3:00
HORARIO 7	7:45 a 4:00		9:00 a 9:15	1:15 a 2:00	3:00 a 3:15

* De Lunes a Viernes, de 5:00 p.m. A 7:00 p.m cubierto mediante horas extra con personal de Plataforma de la GAM.

**Fines de Semana y Feriados pagados mediante tiempo extraordinario

KRIZIA	LUIS	FRANK	BEBELYN	ANDREA	BRYAN	ANA
1	2	3	4	5	6	7
2	3	4	5	6	7	1
3	4	5	6	7	1	2
4	5	6	7	1	2	3
5	6	7	1	2	3	4
6	7	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5	6

HORARIOS DE ATENCIÓN EN LA CENTRAL

HORARIOS	Lunes a Viernes	Desayuno	Almuerzo	Café
David	7:45 a 4:00	9:00 a 9:15	12:15 a 1:00	3:15 a 3:30

EQUIPO Y TECNOLOGÍA DE LA LÍNEA 800 Y CENTRAL

SOFTWARE	OPEN IPCC IVR (Interactive Voice Response) OPEN OFFICE
EQUIPO DE CÓMPUTO	CENTRAL: 3 COMPUTADORAS LÍNEA 800: 10 COMPUTADORAS Microsoft Windows 7 Professional 32 y 64 Bits
IMPRESORAS	1 LASER JET 2420
TELEFONOS	3 TELÉFONOS EN CENTRAL SERIE 7940 9 TELÉFONOS EN LINEA 800 SERIE 7940 1 TELÉFONO SERIE 7912 TECNOLOGÍA IP
RADIO DE COMUNICACIÓN	1

INFRAESTRUCTURA:

Agencia Pavas Este:

Pavas, del Cuerpo de Bomberos 30 al oeste.

OFICINAS

COORDINADOR GENERAL	
	1 COORDINADOR GENERAL
CUBICULOS LINEA 800	
	7 OPERADORES 1 APLICACIÓN DE MOVIMIENTOS 1 SUPERVISIÓN
CUBICULOS CENTRAL	
	3 OPERADORES

PARQUEO

3 ESPACIOS PARA CARRO	1 PARA CLIENTES
1 ESPACIO PARA MOTOS	2 PARA EL FONDO DE AHORRO

ROTULACIÓN

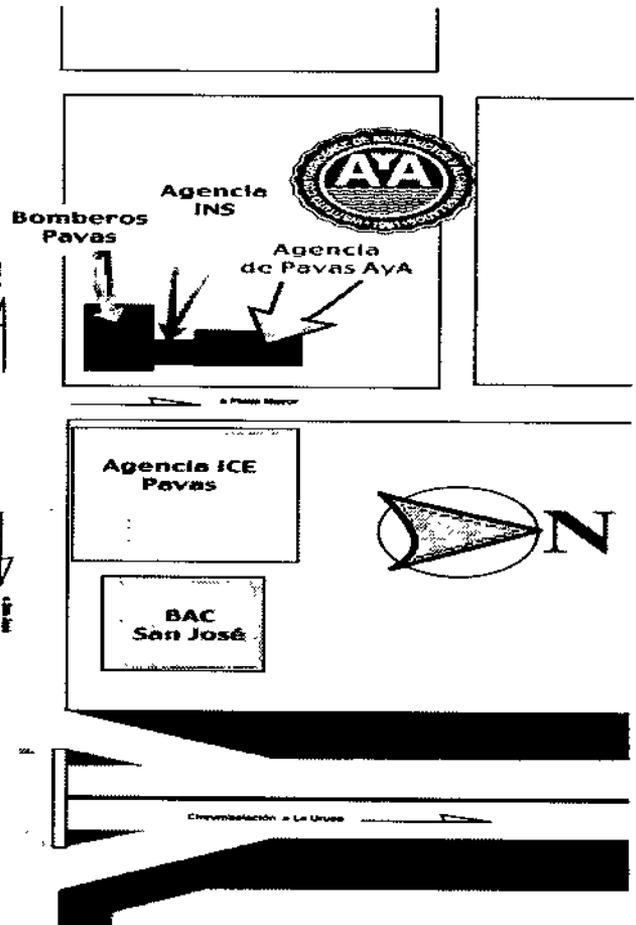
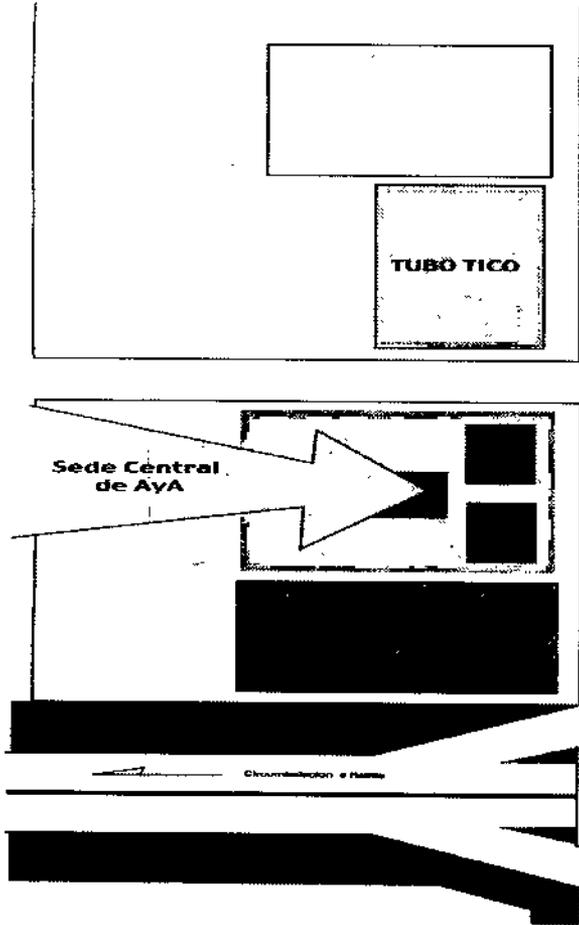
Ninguna

PROTOCOLOS

LINEA 800	SERVICIO AL CLIENTE
CENTRAL TELEFONICA	SERVICIO AL CLIENTE

RELACIÓN CON OTRAS AREAS

AREA OPERATIVA	AREA COMERCIAL
CENTRO DE CONTROL	LECTURAS
5 INGENIEROS DE ZONA	DISTRIBUCIÓN
MEDICION 2 ZONAS	COBRANZA
ALCANTARILLADO	RECAUDACIÓN
	REVISIONES DOMICILIARES
ADMINISTRATIVA	NUEVOS SERVICIOS
TODOS LOS DPTOS	INSTALACIÓN NUEVOS SERVICIOS
	CATASTRO
	CONTRALORIA DE SERVICIOS



Agencia Pavas Este
RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA:	
ANALISTA:	

Nombre del Cliente:
Cédula:
Número Telefónico:
NIS:
Tipo de servicio brindado:

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Agencia Pavas Este

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

<i>Nombre del Cliente encuestado:</i>	<i>Número de Teléfono:</i>
---------------------------------------	----------------------------

Funcionario que entrevista.....	FECHA:.....
Cargo:.....	

1. Identificación personal del funcionario que realiza la llamada.
2. Identificación de la Institución para la cual labora.
3. Informar al cliente la razón de la llamada.

Entrevista:

1. Qué tipo de trámite realizó en AyA?

.....
.....

2. El funcionario que le atendió se identificó con el nombre?

Si No

3. Considera que las consultas que ud. realizó se atendieron satisfactoriamente?

Si No

4. Cómo califica usted la atención que recibió por parte del funcionario que le atendió?

Excelente Buena Regular Mala

Agradece la atención prestada.

Se despide.

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Ficha para Programas y Proyectos
 periodo agosto 2006 a mayo 2010

NOMBRE DEL PROYECTO	Proyecto N°	Departamento	Centro Costos	Centro Gestor
Servicio de Atención Telefónica para la Línea 800-REPORTE		Agencia Pava Esto		

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

GENERAL :

Mejorar el Servicio de Atención de la Línea 800 mediante la adquisición de tecnología adecuada, personal especializado, equipo e infraestructura afines a servicios de excelencia bajo los más altos niveles de eficiencia y eficacia.

ESPECÍFICOS :

1. Lograr la atención del 100% de llamadas que ingresan a la Línea 800 mediante el desarrollo de tecnología diseñada a la medida de las necesidades de la Institución. 2. Contratar personal calificado en materia de Servicio al Cliente y con especialidades como Idioma Inglés. 3. Proveer de equipo de cómputo a la Línea 800, que soporte las plataformas tecnológicas para el desempeño de los operadores. 4. Dotar a la Línea 800 de una infraestructura diseñada especialmente para esta labor, cumpliendo los requisitos en materia de iluminación, aislamiento de sonido y cubículos individuales por operador.

BREVE DESCRIPCIÓN :

Con la implementación de un desarrollo tecnológico a la medida de las necesidades de AyA en la Línea 800, lograremos entre otras cosas: Enrutar llamadas de acuerdo a las necesidades del cliente y las habilidades del operador, manejo de colas, monitoreo en tiempo real de operadores, grabación de llamadas, envío in situ de faxes, e-mail, emisión de informes por operador, en tiempo requerido, correo de voz, campañas salientes para gestión de cobro, notificaciones, avisos, mensajes promocionales mediante fax, e mail, mensajes de texto y de voz... Lo anterior aunado a personal especializado, con manejo de clientes de acuerdo a sus habilidades, bajo la supervisión de un grupo de 4 técnicos comerciales y un Administrador de AyA, además del equipo y la infraestructura adecuada para el desempeño de un Call Center, se logrará el cumplimiento del objetivo general.

POLÍTICAS

1 Orientación de la gestión hacia el cliente. 2. Gestión desconcentrada.
 4. Desarrollo de tecnologías apropiadas. 6. Comunicación efectiva para los clientes Internos como externos. 8. Proyección hacia la sociedad 9. Educación a los ciudadanos sobre el valor de los servicios

JUSTIFICACIÓN

El AyA, no es la excepción entre las Instituciones públicas, con un alto grado de vulnerabilidad ante los cambios inevitables de tipo socio-económico, político, tendencias tecnológicas novedosas, entre otros. Como resultado, es deber de los colaboradores de AyA, prever resultados institucionales positivos, mediante la generación de esfuerzos creativos que permitan el desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la atención y servicio al cliente.

BENEFICIOS

1. El beneficio más importante será lograr atender el 100% de llamadas. 2. Filtración de llamadas por medio del IVR. 3. Grabación de llamadas para control de calidad (por demanda, 1 de cada N o todas las llamadas). 4. Todo tipo de estadísticas y reportes de la actividad telefónica (cantidad de llamadas entrantes, salientes, por cola, por agente, duración promedio de la llamada por cola y por agente) 5. Supervisión en línea de lo que sucede en el call center a toda hora. 6. Personal calificado. 7. Atención especializada. 8. Equipo tecnológico afine a las necesidades de AyA y del mercado. 9. campañas salientes para gestión de cobro, notificaciones, avisos, mensajes promocionales mediante fax, e mail, mensajes de texto y de voz.

METAS :

La meta principal es lograr la atención del 100% de llamadas en forma eficiente y eficaz.

PERIODO DE EJECUCIÓN :

1 año de implementación, dividido en cuatrimestres.

INDICADORES :

La implementación de este software permitirá la comparación entre: Llamadas entrantes y llamadas atendidas, complementado con el Proyecto de Control de Calidad, liderado por 4 funcionarios y un Administrador de AyA.

DETALLE FINANCIERO

NOMBRE DE LA PARTIDA O RUBRO	MONTO	CUENTA	FORMA DE EJECUCIÓN
	\$85.000 Software		
	? Personal		
	? Equipo (leasing)		
	? Infraestructura		

CREACIÓN DE OFICINA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN:

Como parte del mejoramiento continuo de la Oficina Comercial de Pavas Este, y en concordancia con los Artículos 8 y 17 de la Ley General de Control Interno y los Artículos 5 y 6 de la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, que a la letra dicen:

Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.***
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.***
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.***
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico***

Artículo 17º --- Seguimiento del sistema de control interno. Entiéndese por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes:

- a) Que los funcionarios responsabilizados realicen continuamente las acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones.***
- b) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.***
- c) Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración activa, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación.***

Ley 8220.

Artículo 5º—Obligación de informar sobre el trámite. Todo

funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveer, al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en aquellos casos en que la ley expresamente lo requiera.

Cuando un ente, órgano o funcionario público, establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación.

Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además, expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4° de esta Ley.

Artículo 6°—Plazo y calificación únicos. Dentro del plazo legal o reglamentario dado, la entidad, órgano o funcionario deberá resolver el trámite, verificar la información presentada por el administrado y podrá prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete requisitos omitidos en la solicitud o el trámite o que aclare información. Tal prevención suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará, al interesado, hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos los cuales, continuará el cómputo del plazo previsto para resolver.

Se crea la oficina de Control de Calidad, cuyo objetivo principal es controlar los movimientos comerciales efectuados en la Línea 800, verificar que se sigan los procedimientos establecidos, realizar actividades de registro, seguimiento y control de casos especiales. Lo anterior con el propósito de optimizar los recursos existentes y garantizar la eficiencia y eficacia en el desempeño de nuestras funciones.

FUNCIONES:

La oficina de Control de Calidad tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

Revisión de las modificaciones a la facturación por Ajustes de acuerdo a lo establecido en el Artículo 95 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, tanto en el Sistema Comercial como en las boletas correspondientes.

Revisión de las modificaciones a la facturación por Rectificaciones de acuerdo a lo establecido en el Artículo 86 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, tanto en el sistema como en las boletas

correspondientes.

Control y seguimiento de Casos Especiales en Estudio por reclamos presentados por nuestros clientes en forma telefónica.

Control y seguimiento de inconsistencias por anomalías tanto de facturación como operativas tales como duración promedio de Resolución de Órdenes de Servicio, reclamos por mala distribución de recibos, reclamos por tarifas mal aplicadas, fugas remanentes después de reconexión de servicios cortados por morosidad, entre otros.

Seguimiento de otras actividades de control que la jefatura considere pertinentes.

10.

Entregar informes periódicos a las Jefaturas correspondientes del desarrollo de las actividades de control.

PERSONA ENCARGADA:

A partir del 04 de setiembre del 2006, se asignan las funciones de Control de Calidad a la funcionaria ADYS SOLÍS MONGE.

REGIÓN METROPOLITANA

COMISIÓN INSTITUCIONAL PARA REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE UNIFORMES

Saludo al entrevistado
Presentación del encuestador

Estimado Compañero:

Con el propósito de conocer los gustos, preferencias y necesidades de los funcionarios y funcionarias de nuestra Institución, le solicitamos contestar las siguientes preguntas con respecto al uniforme:

Marque con x la respuesta que considere apropiada.

Nombre del Departamento para el cual usted labora:

Considera que el uniforme actual (pantalón azul y camisa celeste de botones) cumple con las necesidades requeridas para la labor que usted realiza?

() Si

() No

Del uniforme actual, indique que pieza cambiaría usted para sentirse más cómodo y porqué?

CAMISA	PANTALÓN	GABACHA

Sugerencias por parte del entrevistado.

	CAMISA	PANTALÓN	GABACHA
TELA			
COLOR			
DISEÑO			

Agradecimiento

REGIÓN METROPOLITANA

COMISIÓN INSTITUCIONAL PARA REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE UNIFORMES

Saludo al entrevistado
Presentación del encuestador

Estimado Compañero:

Con el propósito de conocer los gustos, preferencias y necesidades de los funcionarios y funcionarias de nuestra Institución, le solicitamos contestar las siguientes preguntas con respecto al uniforme:

Marque con x la respuesta que considere apropiada.

Nombre del Departamento para el cual usted labora:

Considera que el uniforme actual (**HOMBRES: pantalón azul- camisa blanca- corbata MUJERES: pantalón y saco azul- blusa blanca**) cumple con las necesidades requeridas para la labor que usted realiza?

() Si

() No

Del uniforme actual, indique que pieza cambiaría usted para sentirse más cómodo y porqué?

CAMISA/BLUSA	PANTALÓN	SACO

Sugerencias por parte del entrevistado.

	CAMISA/BLUSA	PANTALÓN	SACO
TELA			
COLOR			
DISEÑO			

Agradecimiento

MEMORANDO

PARA: Lic. Luis Fernando Cubillo Lobo
Jefatura Servicio al Cliente

Fecha: 26 de octubre del 2006

DE: Milena Fonseca Hernández MBA
Agencia Pavas-Este

No. ACPE-2006-0192

ASUNTO: Personal de Servicio al Cliente

Reciba de mi parte un cordial saludo, aprovecho para adjuntarle algunas consideraciones sobre la importancia de los colaboradores de Servicio al Cliente y puntos de referencia en materia de contratación de personal para esa Área; quizás algunos criterios se puedan rescatar y aplicar a políticas propias de nuestro Departamento.

Quedo a sus ordenes para cualquier consulta,

Cordialmente,

Cc:
Lic. Roosevelt Alvarado Ramírez, Dirección de Servicio al Cliente
Lic. Hermes Alvarado González a.i., Dirección Comercial
Archivo
Mfh.-

PROYECTO TELETRABAJO:

Justificación:

El mundo atraviesa en este momento por una serie de cambios en todos los ámbitos del quehacer humano; particularmente los avances en materia tecnológica, han ido procurando la aparición de nuevas formas de comunicación, las cuales se ven reflejadas en el trabajo. Es así, como la distancia ya no es un problema, por el contrario se convierte en una fortaleza para las organizaciones que desean bajar sus costos, mantener sus niveles de eficiencia y encontrarse a la vanguardia de las corrientes mundiales.

El teletrabajo ha experimentado un crecimiento asombroso a nivel mundial, ya en Costa Rica, se han dado los primeros Proyectos de este género, con un excelente impacto social, especialmente por el beneficio de no tener que trasladarse para trabajar y estar cerca de la familia.

Las ventajas de esta modalidad laboral, inciden tanto en la propia empresa como en el colaborador, se ha comprobado a través de estudios que el teletrabajo incrementa la productividad, aunque también debe estar claro que el colaborador debe cumplir con sus obligaciones, horarios y actividades.

Funciones principales de la Línea 800:

- Atención telefónica de los clientes sobre lo referente a información comercial y operacional.
- Recepción y registro de quejas por la prestación del servicio de agua y/o alcantarillado sanitario, relacionadas con modificaciones a la facturación según Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes (facturaciones estimadas, ajustes de oficio, rectificaciones por fugas en el hidrómetro, rectificaciones por resultado de prueba volumétrica, distribución de consumos, lectura incorrecta, modificación cobro por bloques, cobros no aplicados, tarifa mal aplicada) y todas aquellas que en lo sucesivo el Sistema Comercial modifique o ingrese.
- Orientación al cliente sobre trámites tales como nuevos servicios agua potable y alcantarillado sanitario, cambios de diámetro de conexiones, traslados de previstas, exclusión de la conexión, cambios de tarifa, cobro por unidades de consumo, emisión de recibos duplicados, solicitudes de arreglos de pago, cambio en la forma de envío de recibos, cobros no aplicados y otros servicios comerciales disponibles.
- Envío por solicitud del cliente de estados de cuenta, historiales de facturación y pagos.
- Generación de ordenes como: pruebas volumétricas, bombeo, fuga por reconexión, robo de hid, sust. de Hid, elevar Hid a nivel, sacar hid de propiedad, inst. de hid en paja fija, PV. rep. de Acera, lecturas especiales, verf. de disponibilidad de Alct., instalación de Servicio de Alct, relecturas, revisiones domiciliarias.
- Recepción y traslado ante el área respectiva, de solicitudes de Cambio de Acometida, fuga en Hidrante, varios trabajos de Fontanería, faltante de Agua.

- Recepción y traslado ante el área respectiva, de solicitudes de reparación de fugas en la calle, aceras e hidrómetros.

Recepción y traslado ante el área respectiva, de solicitudes de reparación calles, aceras y recolección de escombros.

- Recepción y traslado ante el área respectiva, de denuncias del cliente sobre conexiones ilícitas o reconexiones fraudulentas.

FACTIBILIDAD

La importancia de la comunicación se ha transformado en los últimos años en un eje primordial para el desarrollo de buenas relaciones, se aplica para cualquier tipo de organización; en el caso de la Línea 800, se ha convertido en el principal enlace entre los usuarios y la Institución.

Por su naturaleza, en la Línea 800 se brinda un servicio que satisface las necesidades de los clientes, a través de un teléfono, donde el usuario no tiene interés en conocer desde dónde está siendo atendido, únicamente que se resuelva su situación, es así, como todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, y la atención de sus necesidades.

Es en este sentido, es deber de AyA, mejorar los recursos dados y emprender nuevas rutas que nos guíen hacia un futuro donde la Institución pueda satisfacer a los clientes, brindando servicios de excelencia y acordes a sus necesidades.

Bajo esa premisa, a través de los años se ha establecido el horario de atención:

DIA	JORNADA
Lunes a Viernes	7:00 a.m.-7:00 p.m
Sábado	8:00 a.m.-6:00 p.m
Domingo	8:00 a.m.-3:00 p.m.
*362 días al año	

25 de diciembre, 1 de enero, viernes Santo NO SE LABORA.

VENTAJAS PARA LOS OPERADORES AL INCORPORARSE AL TELETRABAJO

- Mejorar calidad de vida personal y familiar.
- Seguridad personal cuando le corresponde cubrir el horario nocturno.
- Menor nivel de estrés por desplazarse a trabajar los fines de semana y días feriados.
- Mayor flexibilidad para organizar el tiempo.
- Menores costos de transporte y comidas.
- Motivación para laborar rol nocturno, fin de semana y feriados.

VENTAJAS PARA AYA AL INCORPORAR LA LINEA 800 AL TELETRABAJO

- La flexibilidad de cubrir horarios desde la casa facilitara que si surge alguna emergencia, otro colaborador podra hacer el rol correspondiente.
- Existe actualmente un Estudio de Salud Ocupacional, donde se expesa la necesidad de reubicar la Linea 800 por que la infraestructura no cumple con los estandares basicos; de manera que la remodelacion que se haga será de un costo menor.
- Menor riesgo en caso de estado de emergencia de perder todas las comunicaciones.
- Mayor motivación del personal.
- Reduccion de costos fijos de la oficina.
- Ahorro en la compra de uniformes.
- Menor riesgo por accidentes de trabajo.
- Según la experiencia de otras organizaciones, incremento de productividad.
- Prevee el ausentismo en períodos de lactancia o por la atención de los hijos.
- Mejora la asistencia para personas que viven en lugares distantes.

DATOS DEL PERSONAL DE LINEA 800:

Personal: 100% Femenino

Edad Pormedio: 32 años

Tiempo de Laborar en la Institucion: *4.5 años *Directamente con AyA

Lugar de Residencia:

Aserri	2
Heredia	2
B Mexico	1
Hatillo	1
Desamparados	1
Tibas	1
Tres Rios	1

FUNCIONARIOS QUE DESEAN TELETRABAJAR EN LA LINEA 800

**FUNCIONARIO:
ADYS SOLIS MONGE**

CECULA:	1-456-615
TELEFONO:	2278-1295/8833-7832
DIRECCION:	CARRETERA VIEJA A TRES RIOS, DE LA SUBESTACION DEL ICE 100 ESTE, 100 N 75 ESTE RESIDENCIAL VEREDAS DEL ESTE CASA 105.
USUARIO OPEN:	AYAC0099

**FUNCIONARIO:
ANA CUADRA HURTADO**

CECULA:	1-700-433
TELEFONO:	8325-2657
DIRECCION:	HATILLO # 5, DE LA PULPERIA LA ROTONDA 75 S. ALAMEDA HUNGRÍA, CASA # 466, BLANCA CON COLOR PALO DE ROSA.
USUARIO OPEN:	AYAC1025

**FUNCIONARIO:
ANDREA GARCIA ARIAS**

CECULA:	1-1270-0099
TELEFONO:	2230-2676
DIRECCION:	ASERRÍ BARRIO LAS MERCEDES 300S Y 50W DE PULPERIA 3 ESQUINAS SEGUNDA ALAMEDA CONTIGUO A FRENOS ERICK
USUARIO OPEN:	AYAC1021

**FUNCIONARIO:
CINTHYA RIOS MONGE**

CECULA:	1-1230-686
TELEFONO:	2230-6346/8871-8870
DIRECCION:	CANTÓN ASERRÍ, DISTRITO ASERRÍ, BARRIO LAS MERCEDES, FRENTE A LA ENTRADA PRINCIPAL DEL CENTRO EDUCATIVO LAS MERCEDES CASA COLOR VERDE VERJAS NEGRAS CON TECHO DE TEJA
USUARIO OPEN:	SLD0225

**FUNCIONARIO:
GABRIELA ACUÑA ROJAS**

CEDULA:	1-1062-803
TELEFONO:	2221-3112/8812-9324
DIRECCION:	50 W CAPILLA CLARET B° MÉXICO C 28-30 AV 7 BIS APTO CREMA CON CAFÉ 38
USUARIO OPEN:	SLD00160

**FUNCIONARIO:
ISABEL HERNANDEZ SEGURA**

CEDULA:	4-143-876
TELEFONO:	2265-4491
DIRECCION:	SAN JOAQUIN, BARRIO SANTA MARTA, DE MINI CESPEDES 400 NORTE Y 25 OESTE, CASA COLOR CELESTE , PORTON CELESTE
USUARIO OPEN:	AYAC1046

**FUNCIONARIO:
KATHIA CAMPOS BARQUERO**

CEDULA:	4-184-707
TELEFONO:	2238-0427/8877-4064
DIRECCION:	Barva -heredia de la Escuela de San Pablo de Barva 300S- W, Casa mano derecha portones afejados casa color blanca.
USUARIO OPEN:	AYAC1093

**FUNCIONARIO:
KRIZIA SILESKY RODRIGUEZ**

CEDULA:	1-1084-080
TELEFONO:	2235-6214/8814-9434
DIRECCION:	SAN JUAN DE TIBÁS, 110W DEL RINCÓN POBLANO, SEGUNDA CASA A MANO DERECHA, VERDE CON PORTONES NEGROS
USUARIO OPEN:	SLD00190

**FUNCIONARIO:
ADRIANA MENDEZ MADRIGAL**

CEDULA:	1-1248-0060
TELEFONO:	8840-2955
DIRECCION:	DESAMPARADOS, SAN ANTONIO, CONTIGUO A ESCUELA REPÚBLICA, APTOS. CENTRO MÉDICO SAN ANTONIO.
USUARIO OPEN:	

*** VER HORARIO SUGERIDO**

REQUERIMIENTOS TECNICOS :

- ✓ OPEN
- ✓ MESSENGER
- ✓ CORREO ELECTRONICO
- ✓ PAGINA WEB AYA (PAGOS)
- ✓ TELEFONO
- ✓ DIADEMA
- ✓ CALL MANAGER
- ✓ MODULO PARA ENVIO DE RECIBOS POR FAX
- ✓ COMPUTADORAS

REQUERIMIENTOS DE COORDINACION:

- ✓ SOPORTE TECNICO INFORMATICO.
- ✓ CENTRAL DE RADIO, CENTRO DE CONTROL, ING Y TODA AREA ENVIAR POR CORREO TODA INFORMACION PERTINENTE PARA NUESTRAS FUNCIONES.
- ✓ DISPONIBILIDAD EN MESSENGER DE ENCARGADOS DE CADA DEPARTAMENTO, ESPECIALMENTE EN HORAS DE LA TARDE Y FIN DE SEMANA, EN VIRTUD QUE NO SE TENDRA RADIO NI TELEFONO A DISPOSICION

DOCUMENTOS QUE FALTAN PARA HACER SU TRAMITE:

CAMBIO DE NOMBRE:

- () Formulario Solicitud Cambio nombre firmada por el DUEÑO de la propiedad y /o representante legal.
- () Copia de la cedula del propietario.
- () Copia de la cedula del representante legal.
- () Certificación personería jurídica.
- () Certificación literal de la propiedad con menos de un mes emitida.
- () Copias de cedula y /o certificaciones de co-propietarios.

ESTUDIO ALCANTARILLADO

- () Formulario Estudio Disponibilidad firmada por el DUEÑO de la propiedad y /o representante legal.
- () Copia del plano catastro.

DESCONEXION VOLUNTARIA

- () Formulario Desconexion Voluntaria firmada por el DUEÑO y/o representante legal.
- () Copia de la cedula del propietario y/o representante legal.
- () Copia de la personería jurídica.

NUEVOS SERVICIOS

- () Formulario Nuevos Servicios firmada por el DUEÑO de la propiedad y /o representante legal.
- () Copia de la cedula del propietario (s) y/o representante legal.
- () Certificación (es) Literal de la propiedad con menos de un mes emitida.
- () Plano Catastro y /o copias.
- () Planos: Hoja Mecánica-Hoja Arquitectónica con sellos y firmas del C.I.A, Municipalidad- Encargado de la Obra.
- () Certificación literal de la personería jurídica.
- () Autorización firmada por el propietario o representante legal para que un tercero realice el tramite.
- () Copia de la cedula de quien se autorice a realizar el tramite.
- () Formulario firmado por dueño y/o representante legal que haga constar que ya esta construido.

REGIÓN METROPOLITANA**AGENCIA PAVAS ESTE****PREGUNTAS FRECUENTES:**

Preguntas	
1. Llamadas a personas de la Sede de Pavas	5
2. Donde hay cortas?	5
3. Porque no hay agua en el sector	5
4. Recibos que no llegan	5
5. Para reportar una avería....	5
6. Cuánto duran para reconectar el servicio?	5
7. Cuáles son los requisitos para un nuevo servicio?	5
8. Porqué duran tanto los nuevos servicios?	5
9. Reporte de hidrómetros robados	5
10. Cuánto cuesta un nuevos servicio?	5
11. Porqué duran tanto en una devolución de dinero y para rebajarlo son tan rápidos?	5
12. Cómo se llena el formulario de Reporte Operacional de Aguas Residuales'	5
13. Porqué me vino este recibo con pendiente si yo ya lo pagué?	4
14. Porqué varía tanto el consumo de un mes a otro?	4
15. Problemas de Altos Consumos	4
16. Cuándo reparan fuga reportada?	4
17. Solicitud de Revisión Domiciliar	3
18. Cuáles son los requisitos para un cambio de nombre?	3
19. Qué hay de cierto que Acueductos está en línea con los agentes recaudadores?	3
20. Porque en una oficina me dicen una cosa y en otra cambian de opinión?	3
21. Según el número de solicitud xxxx, cuándo me instalan el nuevo servicio?	3
22. El medidor quedó con una fuga después de la reconexión, qué hago?	3
23. Porqué me viene tanta agua si somos los mismos?	3
24. Dónde se visan los planos de construcción?	3
25. Si el cambio de nombre tiene cobro	3

26. Necesito que me manden a revisar el hidrómetro porque me llega muy alto	3
27. Me llegó el recibo y me están cobrando uno que yo ya pagué	2
28. Cuando pasan a leer?	2
29. Pedir relectura	2
30. En dónde puedo pagar el recibo si ya se me venció?	1
31. Dónde consigo información de AyA para una tarea de mi hijo/a?	1
32. Cómo obtengo una certificación que estoy al día o que estoy conectado al servicio de AyA?	1
33. Si el recibo tiene más tiempo para que no lo corten	1
34. Porque voy a pagar a supermercados y me indican otros montos?	1
35. Porque cuesta tanto hablar con un jefe?	1
36. Porqué los inspectores dicen que vengan para que rebajen el recibo y en plataforma dicen que por reglamento no se puede?	1
37.Cuál es el número de servicio?	1

MEMORANDO

No. SUB-G-SGAM-UEN-SC-COM-PE-2011-35

PARA: Ingra. Adriana Zamora Amador
Sub Gerente UEN GAM

Fecha: 04 de mayo de 2011

DE: Milena Fonseca Hernández MBA
Agencia Pavas-Este

ASUNTO: ARCHIVOS 2006-2007-2008-2009-2010

De la manera mas atenta solicito su intervención en materia de los archivos de la Agencia Pavas Este, de los años en marras, en virtud de una serie de eventos que a continuación describo:

1. Durante el mes de junio 2010 me encontraba incapacitada por una operación realizada en la Clínica de Coronado. (Documentación consta en el expediente).
2. El día 25 de junio de 2010, se realizo el traslado de la Agencia hacia la Sede en mi ausencia; por lo que de mi oficina solo se traslado la computadora y el teléfono. Otros quedaron ahí, tales como archivos, documentos, sillas, escritorio, entre otros.
3. En dicho traslado, y en virtud que nunca se me asigno un espacio, se dejaron en la Agencia los ampos que contienen la documentación de los años 2006-2007-2008-2009 y hasta mayo 2010.
4. Al dar inicio con la remodelacion, mi antigua oficina fue desocupada.
5. Al ser trasladados nuevamente al edificio nuevo, procedí a ir a buscar los ampos, y los encontré en condiciones deplorables. Adjunto las fotografías.

Por lo expuesto quedo a la espera de sus instrucciones para ver como se procede siguiendo la normativa correspondiente, ya que no puedo responsabilizarme por perdida, daño u otro de esa documentación, y no cuento con el recurso para recuperar dichos archivos.

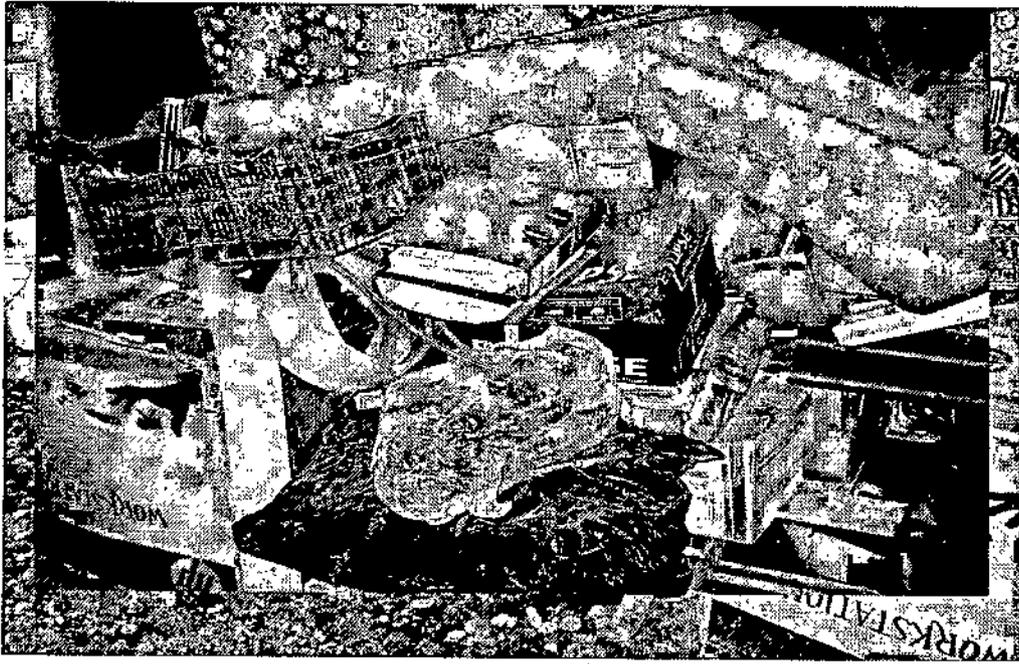
No omito manifestar mi entera disposición hacia su persona en lo que usted considere pertinente,

Respetuosamente,

Cc:

Ingra. Dora Acuña Rodríguez, Gerente GAM
Ingra. Paola Campos Torres, Directora Servicio al Cliente-GAM
Licda. Ursula Gutierrez Villafuerte, Directora GEDI
Licda. Eugenia Obando Obando, Servicio al Cliente UEN GAM
ArchivoMfh.-





BOLETA DE APLICACIÓN DE MOVIMIENTOS A LA FACTURACIÓN:

NIS:.....NOMBRE:.....CEDULA:.....
..... TELEFONO:.....

RECOMIENDO:

AJUSTE A.C.A FK REDISTRIBUCION RETIRO COBROS INDEBIDOS

OTROS: R.D REELECTURA PV

RESPUESTA DADA AL CLIENTE:

FECHA:.....

HORA:.....

ATENDIO:.....

FODA
LINEA 800 y OUTSOURCING

<p>FORTALEZAS</p> <p>Objetivo Institucional definido. Personal calificado. Capacitación recibida por el personal. Experiencia del grupo de trabajo. Control de horarios. Conocimiento del manejo de la Institución.</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Contratación Empresa Outsourcing que cumpla con horarios 24*7*365 No afectación por vacaciones-feriados-incapacidades. Atención en cada una de las Regiones. Alto nivel de exigencia de productividad. Exigencia de uso de tecnología de punta. No amerita gastos en capacitación del personal Cantidad de operadores requeridos sin ninguna limitación. Mejora de la imagen institucional. Crecimiento paralelo a mk meta. Disminución de costos fijos. Personal actual se dedicara a funciones de recuperación del pendiente como lo indica Capital Humano.</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>Traslado de personal. Personal sustituto. Afectación del servicio por vacaciones-incapacidades-permisos-citas medicas. Personal insuficiente para la atención telefónica, en horarios y días no hábiles. Diferencia de Horarios con respecto al resto de Áreas. Fallas de comunicación con el Área Operativa, especialmente feriados, fines de semana y horario nocturno. Tiempo de ejecución de ordenes en el campo. Estimaciones. Duración de atención telefónica cuando se trata de análisis de casos, para modificación de facturación. Pago de feriados-fines de semana mediante tiempo extraordinario. (VER COSTOS).</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Presupuesto. Plazo de aprendizaje del personal. No podrán realizar modificaciones a la facturación. Fallas en la comunicación con las otras Áreas. Costos en caso de cambiar el proveedor. Dependencia con la Empresa contratada. Compromiso con los objetivos institucionales.</p>

OBJETIVO INSTITUCIONAL:

Atender, recibir y gestionar los requerimientos de nuestros clientes en forma eficiente y eficaz.

HORARIO ACTUAL DE LA LINEA 800:

	DE LUNES A VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
HORARIO 1	DE 07:00 A 15:15	LIBRE	DE 8:00 A 15:00
HORARIO 2	DE 07:00 A 16:15	LIBRE	LIBRE
HORARIO 3	DE 07:00 A 15:15	DE 08:00 A 14:00	LIBRE
HORARIO 4	DE 07:00 A 16:15	LIBRE	LIBRE
HORARIO 5	DE 07:45 A 16:00	LIBRE	DE 8:00 A 15:00
HORARIO 6	DE 07:45 A 17:00	LIBRE	LIBRE
HORARIO 7	DE 07:45 A 16:00	LIBRE	LIBRE
HORARIO 8	DE 13:00 A 19:00	DE 12:00 A 18:00	LIBRE
HORARIO 9	DE 07:45 A 16:00	LIBRE	LIBRE

FERIADOS, FINES DE SEMANA Y 3 HORARIOS CON 1 EXTRA SEMANAL.

COSTOS DE OPERACION:

RECURSO HUMANO:

NOMBRE	CEDULA	N. PUESTO	CLASE PUESTO	SALARIO ORDINARIO	CANTIDAD HORAS	VALOR HORAS	SALARIO DEVENGADO	COSTO SALARIO	CARGAS PATRONALES	CARGAS PATRONALES	AGUINALDO	SALARIO	COSTO TC
					EXTRAS	EXTRAS		ANUAL	ANUAL	ESCOLAR		ANUAL	
ADRIAN MONGE	01-0465-0853	405	EJECUTIVO GENERAL	526.051,00		0,00	526.051,00	6.312.612,00	137.667,35	1.652.070,56	526.051,00	517.002,92	6.902,57
ANA GUZMAN MONTANO	01-0700-0483	405	GESTOR GENERAL	332.264,00	30,00	56.577,50	388.841,50	4.307.400,00	93.939,16	1.127.270,13	388.841,50	352.733,43	6.146,52
ANDREA GARCIA AZAS	01-1270-0092	485	GESTOR ESPECIALISTA	367.770,00	30,00	69.566,88	437.336,88	5.240.722,50	114.291,42	1.371.497,08	437.336,88	429.275,17	7.479,16
BEREYNN WATT SOUTANO	01-0091-0046	419	GESTOR EXPERTO	335.250,00	30,00	62.653,38	397.903,38	4.777.312,50	104.135,22	1.257.222,68	397.903,38	391.261,68	6.819,52
RYAN MORALES A SORZA	01-1205-0037	491	GESTOR EXPERTO	374.274,00	30,00	70.175,38	444.449,38	5.333.404,50	116.312,65	1.385.254,96	444.449,38	436.635,83	7.670,41
DAVID ALFARO SALAS	01-1107-0457	405	GESTOR EXPERTO	335.250,00	30,00	62.653,38	397.903,38	4.777.312,50	104.135,22	1.257.222,68	397.903,38	391.261,68	6.819,52
SARALEA ACUÑA ROMAS	01-1032-0803	489	GESTOR ESPECIALISTA	367.770,00	30,00	69.566,88	437.336,88	5.240.722,50	114.291,42	1.371.497,08	437.336,88	429.275,17	7.479,16
VELI HERNANDEZ SEGURA	01-0140-0376	486	GESTOR ESPECIALISTA	419.502,00	30,00	79.712,88	499.214,88	5.932.176,50	130.451,34	1.565.536,11	499.214,88	489.940,42	6.536,16
ESKY RODRIGUEZ RESSA	01-1024-0080	486	GESTOR ESPECIALISTA	367.770,00	30,00	69.566,88	437.336,88	5.240.722,50	114.291,42	1.371.497,08	437.336,88	429.275,17	7.479,16
GUILLERMO CALVO CASTILLO	01-0955-0089	456	GESTOR ESPECIALISTA	275.400,00	30,00	51.646,88	327.046,88	3.925.152,50	85.624,25	1.007.275,03	327.046,88	321.470,51	6.900,94
EVA FONSECA HERNANDEZ	01-0956-0579	156	EJECUTIVO ESPECIALISTA	134.886,50		0,00	134.886,50	1.618.238,00	352.156,16	4.226.939,86	134.886,50	132.540,89	2.500,44

COSTO TOTAL ANUAL € 96.012.462,11

FUENTE: DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

OTROS COSTOS:

TIPO	MENSUAL	ANUAL
LUZ	¢ 8.070,00	¢ 96.840,00
AGUA	¢ 25.000,00	¢ 300.000,00
TELEFONO	¢ 1.300.000,00	¢ 15.600.000,00
ALQUILER OFICINAS	¢ 860.200,00	¢ 10.322.400,00
CONSERJERIA	¢ 900.233,00	¢ 10.802.796,00
SEGURIDAD	¢ 1.619.473,00	¢ 19.433.676,00
TOTAL:	¢ 4.712.976,00	¢ 56.555.712,00

*TIPO DE CAMBIO ¢506

** 2 puestos

***1 Puesto de 24 horas

MEJORAS MODULO DE AVERIAS OPEN

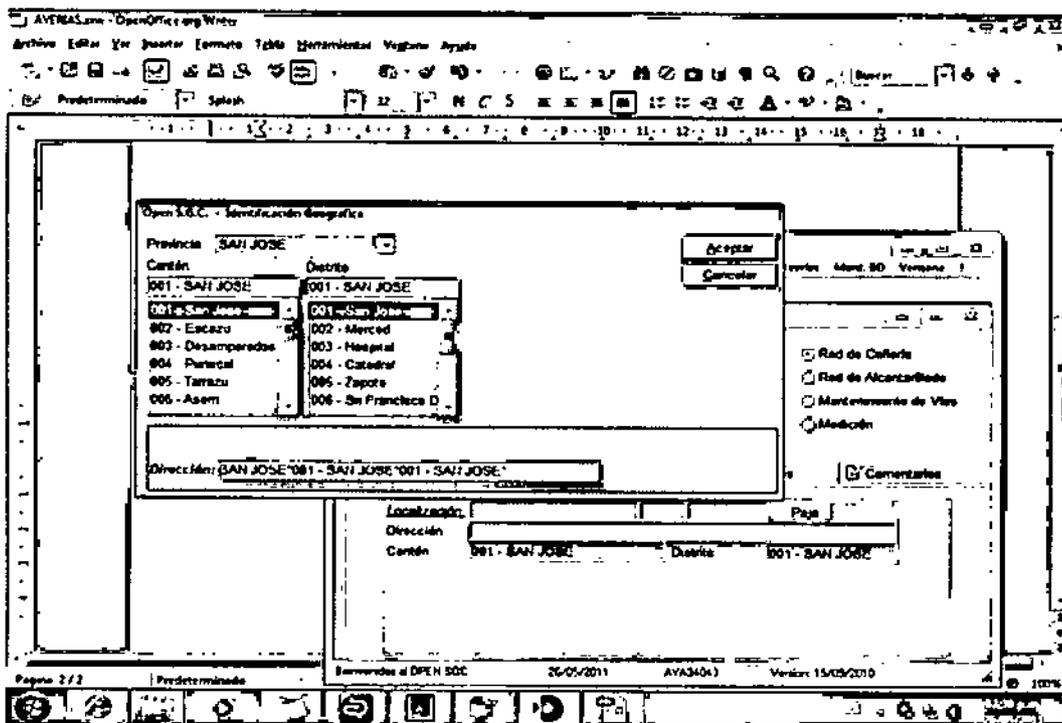
LÍNEA 800-REPORTE

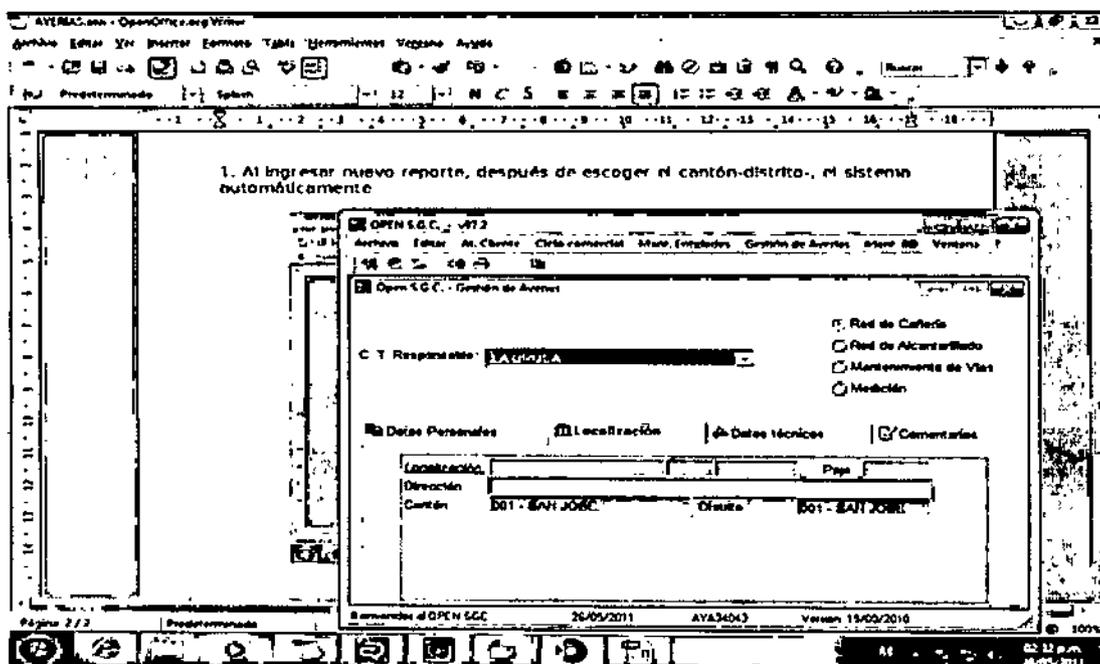
Agencia Pavas Este

2011

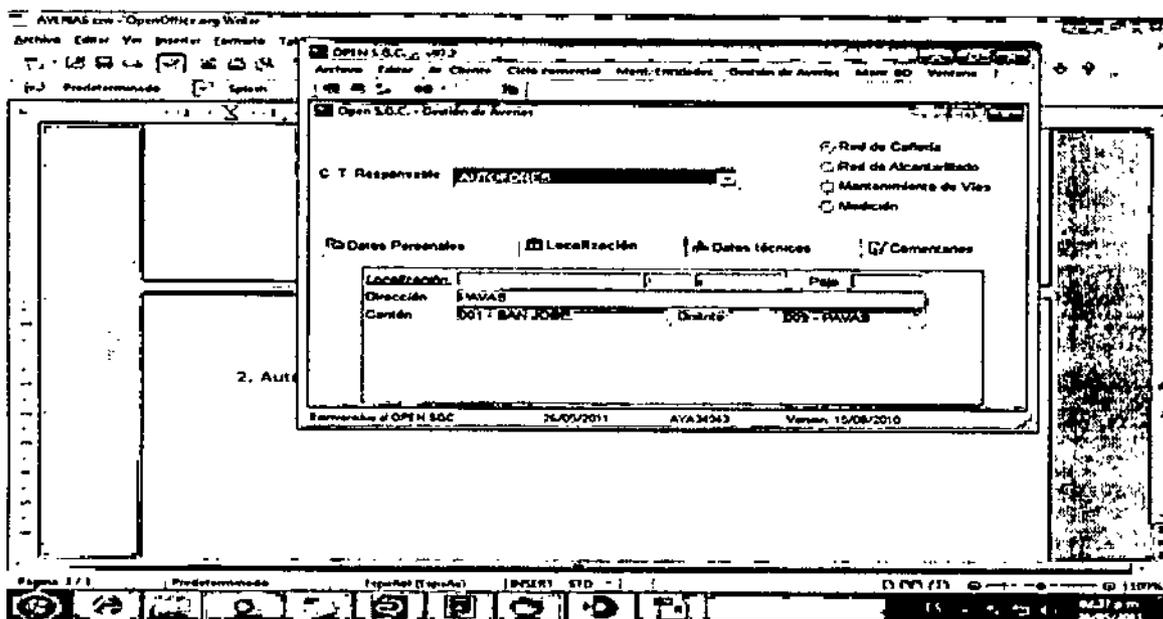
Solicitudes de Mejora

1. Al ingresar nuevo reporte, después de escoger el cantón-distrito-, el sistema automáticamente escoja el Centro Técnico Responsable; evitando el error humano.





2. Automáticamente se copie el Distrito como primera palabra en la Dirección.



3. Cuando la orden esta resuelta, una breve descripción del trabajo realizado, ya que en ocasiones, los clientes llaman, e indican que no ha sido reparada la fuga.

OPEN S.G.C. - v97.2

Archivo Editor At. Cliente Ciclo comercial Mant. Entidades Gestión de Averías Mant. BD Ventana 1

Open S.G.C. - Consulta y Edición de Gestión de Averías

No. Expediente: [] Fecha Desde: 00/00/0000 Fecha Hasta: 00/00/0000

Nombre: [] No. O/S: 17617265

Cédula: [] Teléfono: [] Celular: []

Dirección: []

Id	No. Id	Número Os	Estado	No. Servicio	Expediente
00	1-9905-0040	17617265	Resuelta	0	R11:32011060182 P.Cuadrilla 16/05-2011

Cancelar

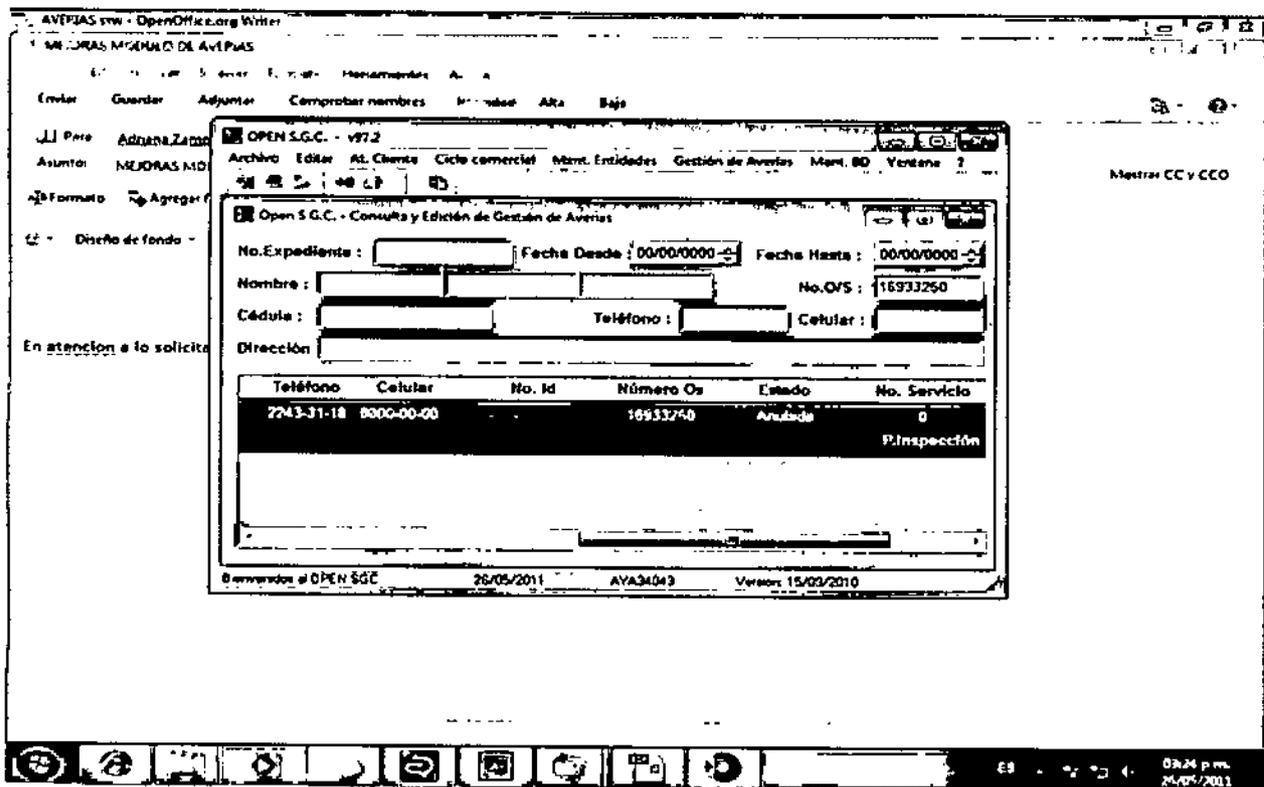
Derivados a OPEN SGC 26/05/2011 AYA34043 Version 15/03/2010

27/05/2011 10:12 a.m.

hecho nada al respecto y le urge colaboración

03:10 p.m.
26/05/2011

4. Cuando se "anula" un reporte, brindar una descripción, porque los clientes vuelven a llamar y piden una explicación de la anulación. Lo mismo cuando la orden es "duplicada", agregar cual es la orden madre y así poder darle información certera al cliente.



5. En los Informes, se requiere saber adicionalmente al operador-cantidad-cantón, y tipo de orden.
6. Para evitar la duplicidad de ordenes, es importante valorar que cuando se indique el cantón, y el distrito se despliegue en una pantalla emergente, talvez las últimas 10 ordenes generadas con esos datos.

ESTADISTICAS 2006-2012



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CANTIDAD DE LLAMADAS POR TIPO DE ATENCIÓN
 LINEA 800-REPORTE
 ENERO-DICIEMBRE 2006



CANTÓN	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE												
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
TIPO DE ATENCIÓN	18407	6347	10574	6940	8214	10023	9508	10114	8262	6067	91648		
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO	2198	1879	2585	1875	1857	2022	1891	1854	1752	1207	18117		
1 Ajustes por Alto Consumo	85	46	110	65	82	82	95	93	72	32	713		
2 Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	86	55	108	110	103	189	74	100	80	49	940		
3 Retiro de Cobros Indebidos (Suspén y Racon. Recargos por Moras)	16	20	33	17	109	31	10	13	20	16	285		
4 Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF- RELECTURAS)	1940	1587	2072	1512	1127	1588	1498	1483	1485	1038	15308		
41 Robo de Hidrómetros	111	171	262	180	155	97	173	81	73	49	1352		
5 No proceden Movimientos a la Facturación	1381	1760	1694	1205	2063	2514	2014	2282	2655	1706	19518		
REPORTES DE AVERÍAS	509	337	420	397	657	774	775	1077	778	495	8419		
1 En red de Cañería (Agua Potable)	123	123	172	175	130	177	114	95	84	65	1258		
2 En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	749	1332	1302	633	1078	1503	1125	1120	1783	1148	11841		
3 Faltante de Agua (Por Sector)	6526	4676	8095	5860	6294	5487	4783	5971	4845	3172	53011		
INFORMACIÓN	48	84	91	306	255	280	358	297	224	142	2145		
1 Requiridos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	6780	4812	6004	5474	5038	5207	4425	5674	4821	3030	50688		
2 Otra Información	0	0	0	0	1529	2529	2138	2537	1952	1384	12059		
3 Información de Otros Sucesos	0	0	0	0	263	97	90	110	114	70	764		
4 Información de Otras dependencias de AYA	0	0	0	0	426	151	133	155	174	86	1125		
5 Información Sobre Cortes y Raconesiones	0	0	0	0	2015	1474	1194	2054	1514	961	9232		
6 Información sobre Notificaciones	0	0	0	0	56	313	201	193	319	75	1157		
7 Otra Información no comercial	0	0	0	0	730	843	669	625	548	434	3649		

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CANTIDAD DE LLAMADAS POR TIPO DE ATENCIÓN

LINEA 800-REPORTE

ENERO-DICIEMBRE 2007



CANTÓN		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
cat	TIPO DE ATENCIÓN	8716	8482	10006	8184	11724	8861	10239	11487	11384	14315	7341	7745	118074
	RECLAMOS POR ALTO CONSUMO	2126	1713	2458	1563	2851	2434	2425	2836	2712	3321	1849	2000	28148
1	Ajustes por Alto Consumo	64	86	107	42	171	139	85	72	87	102	31	65	1034
2	Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	78	115	135	100	245	185	114	91	95	85	43	82	1358
3	Refo de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moros)	27	16	17	15	13	12	10	10	20	36	4	15	195
4	Inspecciones (RD - PV - BOMBEOB - HF- RELECTURAS)	1833	1321	1830	1224	1988	1689	1834	2083	1946	2693	1441	1732	21874
41	Robo de Hidrômetros	60	127	286	135	261	306	277	468	426	277	79	66	2748
42	No proceden Movimientos a la Facturación	64	68	103	47	173	113	112	112	138	118	51	43	1139
	REPORTES DE AVERÍAS	2548	1808	2568	2021	2683	1847	2938	3401	2885	3177	2370	1943	31183
43	En red de Cañería (Agua Potable)	870	615	856	750	909	578	821	850	925	1373	822	710	9877
44	En red de Alcantarillado (Agua Negra)	118	81	115	110	186	135	268	182	142	197	93	164	1811
45	Faltante de Agua (Por Sector)	1560	810	1996	1951	1588	1136	1830	2269	1818	1607	1655	1086	18395
	INFORMACIÓN	5042	3143	4582	3800	6180	4580	4215	5260	5787	8417	3322	3806	58743
46	Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	328	245	329	179	356	240	397	323	262	438	187	145	3428
47	Otra Información	4714	2898	4253	3621	5824	4340	4418	4937	5505	7979	3149	3660	55306
48	Estados de Cuenta	2297	1526	2225	1788	2587	1891	2231	2346	1930	2754	1251	1338	24244
49	Información de Otras Sucursales	112	96	91	95	117	94	133	173	134	214	42	66	1366
50	Información de Otras dependencias de AyA	150	53	170	86	105	63	166	133	160	187	38	60	1390
51	Información Sobre Cortas y Reconexiones	1303	863	711	827	1847	1038	862	1168	2380	3608	1498	1613	17418
52	Información sobre Notificaciones	88	32	112	130	185	129	228	240	195	282	104	97	1832
53	Otra Información no comercial	754	528	844	686	1013	1025	799	877	686	1034	216	487	9058

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CANTIDAD DE LLAMADAS POR TIPO DE ATENCIÓN

LINEA 800-REPORTE

Enero-Diciembre, 2008

CANTÓN	TIPO DE ATENCIÓN	MES												TOTAL
		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
	RECLAMOS POR ALTO CONSUMO	3205	3399	3052	3275	3515	3535	3360	2841	2553	3113	2720	2475	187171
1	Ajustes por Alto Consumo	91	124	111	107	143	122	109	132	121	125	123	120	1428
2	Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	95	153	153	137	154	153	131	110	97	114	133	120	1552
3	Retiro de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moras)	48	18	63	31	52	40	48	22	41	57	38	32	499
4	Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	2738	2777	2474	2685	2893	2920	2675	2291	2083	2540	2198	2054	30307
41	Robo de Hidrómetros	150	157	153	182	145	181	229	197	119	163	68	45	1799
5	No proceden Movimientos a la Facturación	85	172	118	123	128	117	186	88	112	114	138	104	1488
	REPORTES DE AVERÍAS	3351	3314	3027	3513	4766	4098	8809	3888	3024	4375	2586	1885	46691
1	En red de Cañería (Agua Potable)	1210	1085	1038	1477	1386	1285	1179	1118	1093	1164	953	789	13757
7	En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	238	200	254	288	342	332	283	190	215	235	206	161	2848
8	Fuente de Agua (Por Sector)	2103	2049	1735	1750	3068	2422	7234	2573	1718	2978	1427	935	29988
	INFORMACIÓN	369	485	384	400	358	405	320	378	373	487	301	190	4462
1	Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	390	485	384	400	358	405	320	378	373	487	301	190	4462
2	Otra Información	5025	7828	6397	7204	7236	7451	7209	8130	6458	8695	6278	4748	78956
101	Estados de Cuenta	2471	2876	2847	2881	2933	2893	2785	2484	2311	2710	2532	2121	31850
102	Información de Otras Sucursales	174	250	238	253	360	323	278	250	252	237	260	188	3092
103	Información de Otras dependencias de AYA	88	148	105	70	89	122	100	89	100	94	82	41	1104
104	Información Sobre Cortes y Reconexiones	1219	3546	2517	2951	2758	2081	2773	2432	2982	3029	2918	1722	31536
105	Información sobre Notificaciones	188	154	97	109	99	182	217	153	87	72	104	71	1531
106	Otra Información no comercial	907	654	782	940	1001	954	1046	712	708	847	673	608	10042

LINEA 800-REPORTE ENERO-DICIEMBRE 2009

CANTÓN	TIPO DE ATENCIÓN	MES												TOTAL
		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
	RECLAMOS POR ALTO CONSUMO	3552	3308	2952	2738	2373	2401	2282	2530	2243	2188	2033	1497	30098
1	Ajustes por Alto Consumo	228	185	151	132	148	150	113	134	85	120	132	94	1678
2	Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	173	189	148	120	133	149	129	170	101	107	97	60	1618
3	Retiro de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moras)	34	47	48	31	24	27	57	52	51	33	14	33	449
4	Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	2908	2581	2454	2288	1925	1923	1814	1933	1523	1783	1557	1185	24054
41	Robo de Hidrómetros	29	8	19	43	16	35	26	30	38	14	25	5	295
5	No proceden Movimientos a la Facturación	282	318	134	120	129	116	83	211	134	151	208	120	2036
	REPORTES DE AVERÍAS	2552	2867	3116	3516	3151	2589	2474	2942	3691	2614	2402	2575	34399
1	En red de Cañería (Agua Potable)	961	788	1107	949	732	770	859	900	1145	1227	1124	975	11352
7	En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	201	162	178	215	223	252	142	182	281	198	264	167	2445
8	Fuente de Agua (Por Sector)	1390	1929	1831	2352	2196	1537	1836	1950	2475	1189	1074	1433	20602
	INFORMACIÓN	277	349	374	237	267	221	243	327	246	236	210	183	71325
1	Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	277	349	374	237	267	221	243	327	246	236	210	183	71325
2	Otra Información	6007	6617	6637	5095	4443	6248	5579	6053	6116	5095	5398	4368	68156
101	Estados de Cuenta	2643	2635	2896	2308	2156	2710	2454	2588	2616	2381	2368	1639	29632
102	Información de Otras Sucursales	282	333	372	398	334	340	229	256	218	211	179	170	3302
103	Información de Otras dependencias de AYA	76	51	115	52	28	16	15	38	28	43	72	67	602
104	Información Sobre Cortes y Reconexiones	2025	2813	2668	1768	1484	2629	2329	2489	2607	2400	2354	1770	27392
105	Información sobre Notificaciones	71	31	9	8	23	8	4	25	21	14	9	10	233
106	Otra Información no comercial	730	754	579	565	415	545	457	647	628	545	418	513	6825



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CANTIDAD DE LLAMADAS POR TIPO DE ATENCIÓN
 LINEA 800-REPORTE
 ENERO-DICIEMBRE 2010



CANTÓN	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
TIPO DE ATENCIÓN	12182	11962	12102	9618	10329	12024	13729	8976	12784	13541	15776	8941	142759
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO	2272	2008	2946	2587	2587	2500	3004	2183	2442	2511	2542	1846	30008
Ajustes por Alto Consumo	114	176	187	257	206	155	178	135	180	146	135	80	1957
Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	105	215	258	279	218	238	283	188	233	207	185	130	2468
Pago de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moros)	21	30	51	17	37	29	72	33	54	18	23	10	432
Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	1799	1816	2071	1784	1834	1721	2054	1577	1704	1834	1792	1282	21283
Robo de Hidrómetros	14	11	22	19	13	13	30	20	20	30	22	11	231
No proceden Movimientos a la Facturación	218	354	343	308	278	284	408	210	245	275	388	353	3888
REPORTES DE AVERÍAS	3797	3321	3414	2488	2415	3885	4218	2972	4888	4250	5620	2483	43643
En red de Cañería (Agua Potable)	1385	1258	1359	1103	1083	1812	1595	1100	1284	1988	1828	1245	18811
En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	200	181	234	237	248	285	259	201	218	248	273	211	2503
Faltante de Agua (Por Sector)	2231	1882	1821	1148	1074	2323	2364	1871	3188	2034	3825	1037	24174
INFORMACIÓN	277	256	247	218	236	274	291	202	252	387	383	258	3280
Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	277	256	247	218	235	274	291	202	252	387	383	258	3280
Otra Información	619	377	548	428	589	512	821	458	543	577	683	434	6491
Estados de Cuenta	2833	2813	2584	2189	2331	2158	2678	2082	2344	2458	3010	1847	28887
Información de Otras Sucursales	285	282	328	287	231	201	367	278	293	429	458	277	3736
Información de Otras dependencias de AYA	83	28	21	27	20	11	34	20	17	43	74	81	445
Información Sobre Cortes y Reconexiones	2218	2203	2041	1378	2081	2394	2771	2012	2318	2478	2730	1490	26120
Información sobre Notificaciones	18	6	18	7	11	14	22	7	7	21	40	48	218
Otra Información no comercial	822	838	523	330	408	347	347	288	457	653	583	490	5673

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CANTIDAD DE LLAMADAS POR TIPO DE ATENCIÓN
 LINEA 800-REPORTE
 ENERO-DICIEMBRE 2011

CANTÓN	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
TIPO DE ATENCIÓN	12084	12016	12976	8534	11237	8728	8082	8882	8748	9898	9830	8818	120452
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO	2878	2895	3025	1442	2584	2483	1790	2235	2885	2372	2430	2205	28819
Ajustes por Alto Consumo	79	114	83	65	138	168	83	171	150	86	120	74	1344
Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	181	240	208	87	281	311	182	352	388	254	255	218	2943
Pago de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moros)	20	22	49	36	32	38	37	53	51	43	84	40	487
Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	2089	1838	2118	1043	1704	1586	1180	1389	1841	1815	1742	1800	19521
Robo de Hidrómetros	18	18	28	12	21	22	23	37	28	49	18	15	295
No proceden Movimientos a la Facturación	511	483	544	178	418	370	289	253	402	315	238	258	258
REPORTES DE AVERÍAS	3598	3804	3855	1841	3378	2974	3558	2871	3008	2357	2548	3045	36775
En red de Cañería (Agua Potable)	2240	1886	2229	800	1508	1328	1334	1344	1340	1024	1183	1384	17887
En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	491	437	788	288	405	438	81	286	288	228	282	290	4239
Faltante de Agua (Por Sector)	854	1511	848	775	1485	1207	2081	1241	1387	1085	1071	1361	14889
INFORMACIÓN	6841	5517	6085	3253	5337	4254	3738	3778	4072	3888	4705	4572	54858
Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	383	411	482	158	258	180	178	190	175	180	252	208	3043
Otra Información	5278	5106	5615	3087	5078	4078	3588	3588	3883	3888	4454	4388	34828
Estados de Cuenta	2552	2280	2374	1581	1843	1338	1233	1284	1377	1188	1008	1313	2321
Información de Otras Sucursales	448	284	332	113	225	205	183	172	218	223	214	200	2778
Información de Otras dependencias de AYA	104	84	102	41	43	78	85	12	35	28	18	37	675
Información Sobre Cortes y Reconexiones	2003	2147	2424	1121	2554	2088	1898	1838	1812	1831	2738	2412	24918
Información sobre Notificaciones	55	21	22	3	29	24	28	11	1	8	51	14	287
Otra Información no comercial	65	350	358	238	384	348	345	291	380	342	427	370	3870



**CENTRAL TELEFONICA
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS**

JUNIO-DICIEMBRE 2011

MES	CANTIDAD
MAYO	1891
JUNIO	9045
JULIO	10182
AGOSTO	10560
SETIEMBRE	8928
OCTUBRE	7012
NOVIEMBRE	5886
DICIEMBRE	4095
TOTAL:	57599

ENERO-DICIEMBRE 2012

MES	CANTIDAD
ENERO	6141
FEBRERO	4620
MARZO	5935
ABRIL*	3179
TOTAL:	19875

operador unico

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CANTIDAD DE CLIENTES ATENDIDOS

PLATAFORMA DE SERVICIOS

MARZO-DICIEMBRE 2007

CANTÓN		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO														
1	Ajustes por Alto Consumo	15	16	23	11	51	84	88	38	36	43	27	34	
2	Rectificación (F.K-PV-DA-A.C.A.)	29	28	25	23	45	60	37	36	39	24	32	25	
3	Retiro de Cobros Inadecuados (Suspensión y Recargos por Moros)	2	2	9	2	6	9	4	5	4	9	9	4	
4	Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	62	35	74	75	107	120	111	96	130	67	97	43	
5	No proceden Movimientos a la Facturación	24	17	14	5	24	56	40	27	26	29	32	15	
REPORTES DE AVERÍAS														
6	En red de Cañería (Agua Potable)		1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
7	En red de Alcantarillado (Agua Negra)		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Fallante de Agua (Por Sector)	9	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN														
9	Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	27	27	43	20	44	66	26	25	37	30	32	29	
Otra Información														
10	Otra Información	93	111	107	122	104	40	123	159	233	203	145	29	
11	Pago Parcial	5	45	59	79	65	99	12	20	24	17	16	4	
12	Duplicados	384	202	208	203	228	143	296	234	208	255	183	166	
13	Ampliación de Pago	24	25	22	29	35	13	18	16	11	12	14	8	
14	Reconexión	3	28	21	38	67	54	21	11	17	6	6	53	
15	Desconexión Voluntaria	5	5	11	8	3	38	3	5	2	1	2	4	
16	Cambio Nombre/ forma de envío	18	20	47	9	15	18	30	21	52	36	27	14	
17	CANCELACIÓN NO APLICABLE		4	1	0	1	17	0	1					
18	Rectificación	49	31	34	14	32	20	31	33	42	29	22	12	
19	Solicitud de Nuevo Servicio	21	31	26	11	17	37	28	17	19	28	13	13	
20	CANCELACIÓN de nuevo servicio	18	38	26	22	28	22	46	30	37	23	11	7	
21	Solicitud de Alcantarillado Sanitario	6	0	3	1	4	0	5	4	1	2	4		
22	CANCELACIÓN de Alcantarillado	2	0	0	0	2	0	2	2	2	2	2	1	
		778	965	783	872	880	923	899	778	818	816	676	461	8218

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CANTIDAD DE CLIENTES ATENDIDOS

PLATAFORMA DE SERVICIOS

ENERO -DICIEMBRE 2008

CANTÓN		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO														
1	Ajustes por Alto Consumo	32	16	23	11	51	84	88	38	25	44	44	33	
2	Rectificación (F.K-PV-DA-A.C.A.)	38	28	25	23	45	60	37	36	17	23	50	58	
3	Retiro de Cobros Inadecuados (Suspensión y Recargos por Moros)	9	2	9	2	6	9	4	5	6	6	9	5	
4	Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	65	35	74	75	107	120	111	96	39	60	65	60	
5	No proceden Movimientos a la Facturación	28	17	14	5	24	56	40	27	27	37	31	44	
REPORTES DE AVERÍAS														
6	En red de Cañería (Agua Potable)	0	1	0	0	0	5	0	0	4	2	2	0	
7	En red de Alcantarillado (Agua Negra)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
8	Fallante de Agua (Por Sector)	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN														
9	Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	65	27	43	20	44	66	26	25	61	70	58	31	
Otra Información														
10	Otra Información	82	111	107	122	104	40	123	159	30	29	33	24	
11	Pago Parcial	0	45	59	79	65	99	12	20	9	3	7	4	
12	Duplicados	194	202	208	203	228	143	296	234	251	259	247	177	
13	Ampliación de Pago	8	25	22	29	35	13	18	16	4	16	12	11	
14	Reconexión	10	28	21	38	67	54	21	11	94	119	78	57	
15	Desconexión Voluntaria	7	5	11	8	3	38	3	5	3	8	5	9	
16	Cambio Nombre/ forma de envío	24	20	47	9	15	18	30	21	18	18	9	13	
17	CANCELACIÓN NO APLICABLE	0	4	1	0	1	17	0	1	0	0	1	0	
18	Rectificación	39	31	34	14	32	20	31	33	25	38	37	17	
19	Solicitud de Nuevo Servicio	24	31	26	11	17	37	28	17	11	13	14	10	
20	CANCELACIÓN de nuevo servicio	13	38	26	22	28	22	46	30	6	22	22	10	
21	Solicitud de Alcantarillado Sanitario	3	0	3	1	4	0	5	4	2	4	1	1	
22	CANCELACIÓN de Alcantarillado	2	0	0	0	2	0	2	2	0	1	1	0	
		853	965	783	872	880	923	899	778	832	783	727	646	8930

**PLATAFORMA DE SERVICIOS
ENERO-DICIEMBRE 2009**

CANTÓN	TIPO DE ATENCIÓN												TOTAL
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO													
Ajustes por Año Consumo	50	60	58	41	45	45	35	33	34	30	48	18	513
Rectificación (FK-PV-QA-A C.A.)	66	74	69	47	46	50	53	25	37	20	18	11	513
Retiro de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moras)	4	4	11	0	4	4	10	7	7	21	1	3	76
Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	129	152	119	78	113	78	82	83	70	75	84	25	1078
No proceden Movimientos a la Facturación	104	173	58	42	40	36	36	39	30	34	42	14	653
REPORTES DE AVERÍAS													
En red de Cañería (Agua Potable)	15	3	5	4	0	3	1	0	0	0	1	0	32
En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	6	1	0	2	0	1	3	1	1	0	3	0	18
Fuente de Agua (Por Sector)	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
INFORMACIÓN													
Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	69	50	14	9	3	3	27	13	0	3	18	15	254
Otra Información													
Otra Información	30	40	45	29	42	22	31	9	21	29	36	14	345
Pago Parcial	3	0	0	1	0	4	1	18	1	2	1	1	30
Duplicados	230	182	183	112	137	118	140	84	120	158	188	82	1710
Agrupado de Pago	7	24	24	18	17	21	14	96	5	6	7	5	247
Reconexión	105	78	98	24	37	81	128	38	130	85	67	80	857
Desconexión Voluntaria	9	22	14	5	2	5	7	98	0	7	2	1	170
Cambio Nombre/ Firma de envío	44	22	18	14	16	14	24	23	14	17	20	5	231
CANCELACION NO APLICADA	1	7	1	0	0	0	0	14	0	1	0	0	24
Relectura	75	80	50	28	40	36	37	12	37	36	28	5	444
Solicitud de Nuevo Servicio	18	35	11	14	17	20	22	33	22	27	12	6	237
CANCELACION DE NUEVO SERVICIO	10	19	24	7	15	26	23	8	26	10	18	11	187
Solicitud de Alcantarillado Sanitario	2	3	2	0	3	0	2	22	0	0	2	0	38
CANCELACION DE ALcantarillado	1	0	2	2	0	0	0	5	1	0	1	0	7
TOTAL	1009	1021	814	471	671	642	687	634	661	647	644	308	7774

**PLATAFORMA DE SERVICIOS
ENERO-DICIEMBRE 2010**

CANTÓN	TIPO DE ATENCIÓN												TOTAL
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO													
Ajustes por Año Consumo	43	30	53	67	58	38	40	32	60	57	25	22	523
Rectificación (FK-PV-QA-A C.A.)	22	28	72	70	70	62	45	72	75	77	78	74	731
Retiro de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moras)	9	9	5	18	6	3	5	2	2	5	4	6	72
Inspecciones (RD - PV - BOMBEO - HF - RELECTURAS)	68	79	108	107	99	58	84	98	92	105	99	79	1072
No proceden Movimientos a la Facturación	45	56	67	57	74	44	22	30	41	23	48	49	655
REPORTES DE AVERÍAS													
En red de Cañería (Agua Potable)	2	1	0	1	1	1	2	1	9	1	5	3	33
En red de Alcantarillado (Aguas Negras)	9	3	3	0	1	0	0	1	3	7	3	2	23
Fuente de Agua (Por Sector)	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	4
INFORMACIÓN													
Requisitos (Nuevos Servicios, A. Pago, Cambio Nombre)	34	1	30	23	17	3	9	7	2	25	24	18	191
Otra Información													
Otra Información	33	53	73	33	49	22	41	33	41	25	31	23	458
Pago Parcial	3	35	0	3	13	0	1	0	3	5	2	1	66
Duplicados	199	139	224	237	230	147	158	133	171	170	158	88	2072
Agrupado de Pago	7	12	14	18	17	5	12	18	15	8	10	10	144
Reconexión	75	47	73	65	42	51	58	56	63	81	48	51	688
Desconexión Voluntaria	2	4	5	8	7	1	2	4	3	4	1	7	48
Cambio Nombre/ Firma de envío	19	17	26	22	23	14	12	10	18	24	18	8	209
CANCELACION NO APLICADA	0	0	1	1	15	0	0	0	0	0	0	0	17
Relectura	47	35	51	55	44	69	65	62	63	63	51	32	657
Solicitud de Nuevo Servicio	11	14	21	15	15	18	23	21	11	18	20	10	185
CANCELACION DE NUEVO SERVICIO	16	13	14	11	20	7	11	24	22	15	18	6	184
Solicitud de Alcantarillado Sanitario	2	4	5	1	1	1	0	2	4	2	1	1	24
CANCELACION DE ALcantarillado	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	5
TOTAL	637	698	849	807	808	634	600	654	718	698	638	601	7978

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CANTIDAD DE CLIENTES ATENDIDOS
PLATAFORMA DE SERVICIOS
ENERO-DICIEMBRE 2011

CANTÓN		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
cod	TIPO DE ATENCIÓN	840	782	1084	898	1236	1230	860	788	782	841	878	322	8652
RECLAMOS POR ALTO CONSUMO														
1	Ajustes por Alto Consumo	29	47	55	36	61	73	27	28	42	34	29	27	
2	Rectificación (FK-PV-DA-A.C.A.)	85	90	152	54	205	137	50	53	59	60	70	24	
3	Retiro de Cobros Indebidos (Suspén y Recon. Recargos por Moras)	3	6	9	7	8	24	13	11	10	4	3	3	
4	Inoperaciones (RD - PV - BOMBEO - HF- RELECTURAS)	200	162	231	105	216	209	123	89	112	73	96	82	
5	No proceden Movimientos a la Facturación	87	49	80	43	82	136	62	82	73	65	51	26	
REPORTES DE AVERÍAS														
6	En red de Cañeta (Agua Potable)	5	9	8	4	2	3	3	15	6	5	4	0	
7	En red de Alcantarillado (Agua Negra)	7	3	2	2	5	9	6	12	5	0	3	1	
8	Faltante de Agua (Por Sector)	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	
INFORMACIÓN														
9	Requisitos (Nuevos Servicios, A Pago, Cambio Nombre)	17	31	44	27	56	53	12	30	31	30	21	6	
Otra Información														
10.1	Otra información	50	3	2	2	26	66	56	33	2	19	3	4	
10.2	Pago Parcial	4	6	7	64	5	5	1	20	14	2	0	1	
10.3	Duplicados	165	160	174	186	247	240	168	223	271	168	231	93	
10.4	Arreglo de Pago	15	9	17	14	25	31	15	19	17	18	15	5	
10.5	Reconexión	46	62	102	66	97	94	42	46	36	57	73	28	
10.6	Desconexión Voluntaria	2	5	3	3	3	11	4	1	5	6	5	3	
10.7	Cambio Nombre/ forma de envío	21	23	25	6	13	18	10	21	22	24	6	3	
10.8	CANCELACION NO APLICADA	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10.9	Relectura	88	53	62	43	137	84	29	54	46	41	16	8	
10.10	Solicitud de Nuevo Servicio	16	12	18	9	21	18	12	16	22	21	27	14	
10.11	CANCELACION DE NUEVO SERVICIO	13	29	16	21	20	19	13	11	15	16	19	13	
10.12	Solicitud de Alcantarillado Sanitario	4	2	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	
10.13	CANCELACION DE ALCANTARILLADO	1	1	1	2	1	0	0	0	1	1	2	0	
10.14		840	782	1084	898	1236	1230	860	788	782	841	878	322	



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono 242-5037. Dirección Electrónica mfonseca@aya.go.cr

Dirección de Servicio al Cliente: Plan de Orientación y Mejoramiento de la Gestión de Servicio al Cliente

PROYECTO:

Servicio de Atención Telefónica 800-REPORTE

INDICADORES	SITUACIÓN ACTUAL
Efectividad de la atención al cliente.	25% *

**Sin embargo, la medición para el Segundo Semestre 2007, debe ser:

Total de Llamadas Recibidas/Cantidad de Llamadas Atendidas

*De acuerdo al Estudio de Congestión realizado con el ICE en mayo 2006, existe una pérdida del 75% de las Llamadas que ingresan a la Línea 800.
*Ver Proyecto Mejoramiento de la Línea 800.

TABLA DE EVALUACIÓN:

Total de Llamadas Recibidas/Cantidad de Llamadas Atendidas para el II Semestre 2007					
	2007	2008	2009	2010	2011
METAS:	60%	70%	80%	90%	100%
1. Implementar y mantener una plataforma tecnológica y organizativa para lograr la atención del 100% de llamadas en forma eficiente y eficaz.					

TIEMPOS ESTIMADOS DE RESOLUCIÓN DE ORDENES DE SERVICIO

MANTENIMIENTO DE REDES*

TIPO DE ORDEN	T. ESTIMADO
FUGA EN TUBO MADRE URGENTE (SECTOR SIN AGUA)	<u>1 día</u> . En casos excepcionales 2, dependiendo de la magnitud del daño.
FUGA EN TUBO MADRE	En promedio <u>5.5 días</u> .
CAMBIOS DE ACOMETIDA	En promedio <u>14 días</u> .

*Su labor implica dejar la avería reparada y la calle con relleno de lastre compactado a nivel de rasante (superficie de rodamiento). **NO INCLUYE REPARACIÓN DE LA CALLE (BACHEO), ACERA O CORDÓN DE CAÑO, REMOCIÓN DE ESCOMBROS. LO ANTERIOR COMPETE A MANTENIMIENTO DE VÍAS.**

*Plazos de respuesta varían entre las diferentes zonas.

COBRANZA

TIPO DE ORDEN	ESTIMADO
RECONEXIÓN DE CORTAS DEL DÍA	Clientes que cancelan antes de las 3:00 p.m. Del día de la corta se les reconecta el <u>mismo día</u> . La orden deberá estar generada en el OPEN.
RECONEXIÓN POR CANCELACIÓN POSTERIOR A LA FECHA DE CORTE	Si el cliente cancela un día después de la corta, se le reconecta ese <u>mismo día</u> , siempre y cuando ese pago lo realice antes de las 3:00 p.m. Y la reconexión aparezca generada en el OPEN. Estas reconexiones se llaman: "ARRASTRE" Cliente cancela dos días después de la corta, su reconexión se estaría ejecutando al día siguiente. Estas reconexiones se llaman "PERIFERICAS"
FUGA POR RECONEXIÓN	Estas fugas son atendidas y reparadas <u>un día después</u> de su reporte.
RECONEXIÓN SERVICIOS ILÍCITOS E INACTIVOS	Se ejecuta a los <u>3 días hábiles</u> después de su cancelación y generación en el OPEN.
DESPUES DE LA CORTA CLIENTE SIGUE SIN AGUA	Se atiende de <u>inmediato</u> . 90% de los casos, el cliente ha manipulado y tiene la llave de paso interna cerrada.
DESPUES DE LA CORTA CLIENTE TIENE POCA PRESIÓN DE AGUA	Se ejecuta un bombeo el <u>mismo día</u> , siempre y cuando la bomba de Cobranza se encuentre en buen estado, sino se coordinará con Mantenimiento de Hidrometros de La Uruca y de ellos dependerá el plazo de respuesta.

CENTRO TÉCNICO

INSPECCIÓN PRELIMINAR	10 DÍAS. Una vez recibido el expediente en el Centro Técnico, se procede a enviar al inspector para analizar la factibilidad de aprobar el servicio. El plazo indicado rige a partir de la fecha de ingreso al Centro Técnico.
ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SCI OPEN	3 días. Luego de realizada la inspección de factibilidad, se ingresa la información en el sistema, ya sea positiva, negativa, trámite suspendido, reconexión u otro tipo de trámite que deba darse a la solicitud. Rige a partir de realizada la inspección.
CONEXIÓN DE NUEVO SERVICIOS	25 días. El período de instalación esta sujeta a la fecha de cancelación del servicio por parte del cliente. Una vez que el interesado a cancelado el servicio, se estima que al termino de 4 semanas el mismo estará instalado. El plazo de instalación esta sujeto a la disponibilidad de contrato para instalación.

MANTENIMIENTO DE HIDRÓMETROS

TIPO DE ORDEN	T. ESTIMADO
REEMPLAZO DE HIDRÓMETRO POR ROBO	1 día. Este tipo de orden es considerada de emergencia, por tanto su atención se hace prácticamente en forma inmediata.
HIDRÓMETRO CON FUGA	5 días. Esta actividad es de las que genera más ordenes. Son evaluadas por la oficina de Asistencia Técnica y forma parte de los indicadores de gestión establecidos por la Región Metropolitana, de manera que su atención es prioritaria.
REVISIÓN DOMICILIAR	CRONOGRAMA. La programación de este tipo de ordenes se encuentra sujeta a la planificación del Área de Revisiones Domiciliarias. El período estimado es de 6 días. Se programan revisiones 4 veces al mes en un mismo sector.
BOMBEO SIN AGUA O CON POCA PRESIÓN	4 días.
SUSTITUCIÓN DE HIDRÓMETRO	CRONOGRAMA. La oficina de Asistencia Técnica Comercial establece el cronograma para la ejecución de estas ordenes. Por tanto el plazo de respuesta depende de la fecha de generación y el período para atender el sector donde se solicita el trabajo.
PRUEBA VOLUMÉTRICA*	CRONOGRAMA. En lo que compete al Centro Técnico, el período para levantamiento de hidrometro se ajusta al cronograma indicado.
PRUEBA DE ABASTECIMIENTO	CRONOGRAMA. La programación de este tipo de ordenes se encuentra sujeta a la planificación del Área de Revisiones Domiciliarias. El período estimado es de 6 días. Se programan revisiones 4 veces al mes en un mismo sector.
ELEVAR HIDRÓMETRO A NIVEL	Actividad contratada. Actualmente no se ejecuta , se hará una contratación para el 2007 y resolver todas las ordenes de este tipo.
UBICACIÓN DE HID, FRENTE PROPIEDAD	Actividad contratada. Actualmente no se ejecuta , se hará una contratación para el 2007 y resolver todas las ordenes de este tipo.

*La realización de las pruebas en el Taller de Hidrometros es un período que debe determinar el Ing. Rolando Araya Viquez.