




**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

Formulario: Informe de Actividad Oficial en el Exterior

DCAI-Informe-AOE-XXX

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
+506 2242-5000 * www.aya.go.cr
Pavas, San José, Costa Rica

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 2 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

DEPENDENCIA: Dirección Comercial, UEN Servicio al Cliente GAM

INFORME DE ACTIVIDAD AL EXTERIOR

DEL 25 DE SEPTIEMBRE AL 08 DE OCTUBRE DE 2022

“Taller de intercambio de experiencias y capacitación técnica para unidades de servicio al usuario: experiencia de ANDA El Salvador”

Fecha: 21 de OCTUBRE de 2022



	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 3 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

Tabla de Contenido

1.	Ficha informativa	4
2.	Introducción	4
3.	Justificación	5
4.	Objetivos	5
4.1.	General.....	5
4.2.	Específicos.....	6
5.	Desarrollo del Informe	6
5.1.	Antecedentes.....	6
5.2.	Desarrollo de la Agenda: Sesiones (Diarias)	8
5.3.	Visitas realizadas.....	16
6.	Presentación de iniciativas de buenas prácticas.	20
6.1.	Nombre: Política de Comunicación de Información Institucional.....	20
6.1.1.	Objetivo General.....	20
6.1.2.	Objetivos específicos	20
6.1.3.	Descripción de actividades.....	20
6.1.4.	Resultados esperados	21
7.	Conclusiones	21
8.	Recomendaciones	22
9.	Observaciones	23
10.	Anexos	24

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 4 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

1. Ficha informativa

- País y ciudad visitados: San Salvador, El Salvador, Centroamérica.
- Fecha de la visita: 25 de septiembre al 8 de octubre de 2022.
- Funcionarios de misión AyA: Alejandra Peraza Munguía, Viviana Umaña Mora, y Eduardo Solano Campos.
- Motivo del viaje: asistencia al “Taller de intercambio de experiencias y capacitación técnica para unidades de servicio al usuario: experiencia de ANDA El Salvador”.
- Contacto en el lugar de misión: Johana Lizeth Flores Rodríguez, correo electrónico: johana.flores@sica.int


2. Introducción

El Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS), es un organismo regional del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), orientado a conformar una plataforma de cooperación entre las instituciones del sector de Agua Potable y Saneamiento en los países que conforman el Foro e impulsar acciones concertadas en beneficio de la salud y el desarrollo de los habitantes en la región Centroamericana y República Dominicana.

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) de El Salvador asumió durante el segundo semestre de 2022, la Presidencia Pro-Témpore (PPT) del FOCARD-APS. Uno de los ejes del plan de trabajo de ANDA durante el período en que asumió la PPT del Foro es realizar el intercambio de experiencias con unidades de servicio al cliente de otros países de la región, aprovechando su experiencia a partir de la inauguración de un moderno Centro de Atención Telefónica (Call Center) que atiende los reportes a nivel nacional, con el cual se han mejorado sustancialmente los tiempos de respuesta y la resolución de los casos presentados por sus clientes.

Este tipo de espacios son beneficiosos para el fortalecimiento de las capacidades tanto de ANDA como de los países participantes, en cuanto a experiencias, retos y oportunidades de mejora.

Durante dos semanas se tuvo la oportunidad de conocer la labor realizada por ANDA en el ejercicio diario de las actividades desarrolladas para la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento, procurando la atención expedita de los requerimientos de sus clientes. En ese periodo, mediante presentaciones realizadas por funcionarios de diferentes áreas de la Dirección Comercial y la Dirección de Comunicación, así como visitas de campo pudimos conocer el nuevo Call Center 915, oficinas de servicio al cliente, nacientes de agua que abastecen algunos sectores de San

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 5 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

Salvador (Río Ilohuapa – Santa Tecla), la captación de agua potable del Río Lempa en Las Pavas de San Pablo Tacachico y la planta de tratamiento Torogoz.

3. Justificación

Se recibió de parte del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS), invitación para participar en el “*Taller de intercambio de experiencias y capacitación técnica para unidades de servicio al usuario: experiencia de ANDA El Salvador*” con ocasión de que, durante el segundo semestre de 2022, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) de El Salvador asumió la Presidencia Pro-Témpore (PPT) del Foro.


Las áreas de servicio al Cliente de las Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos y GAM tienen interés en conocer la experiencia adquirida por ANDA durante la conceptualización, creación y puesta en funcionamiento del Centro de Atención Telefónica (Call Center 915) recientemente inaugurado por dicha institución gubernamental. En este sentido, el “*Taller y visita de intercambio de experiencias con unidades de servicio al cliente*” representa una excelente oportunidad para que personal relacionado directamente con las labores de servicio al cliente, puedan intercambiar conocimientos, necesidades y oportunidades de mejora para eventualmente replicarlas en nuestro país.

Así mismo, para AyA es de suma importancia conocer nuevas tecnologías y herramientas de atención al cliente que permitan fortalecer las capacidades de comunicación e información al usuario en áreas de atención como “Call Center”, agencias para la atención presencial y redes sociales. A partir de la información adquirida se diseñará un planteamiento estratégico que permita mejorar la comunicación, la relación con los clientes y la imagen institucional.

4. Objetivos

4.1. General

Capacitar a personal técnico de las instituciones que integran el FOCARD-APS, que cuentan con unidades de atención al usuario, en técnicas y prácticas implementadas por ANDA El Salvador para mejorar sus índices de satisfacción de los usuarios e intercambiar experiencias con los encargados y ejecutivos de atención, de tal forma que puedan replicar estas experiencias en sus instituciones.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 6 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

4.2. Específicos

- Conocer el funcionamiento del Call Center inaugurado recientemente por ANDA.
- Intercambiar experiencias y conocimientos en cuanto a la atención que desde el Call Center de ANDA se brinda a los reportes de los clientes, asociados a los servicios brindados por ANDA (agua potable y saneamiento).
- Conocer las acciones implementadas por ANDA que generaron mejoras en los tiempos de respuesta y resolución de casos presentados por los clientes a través del Call Center.
- Conocer el proceso de atención, seguimiento, resolución y comunicación que ANDA ofrece a los requerimientos de sus clientes principalmente aquellos que presentan denuncias y solicitudes a través del Call Center.

5. Desarrollo del Informe


5.1. Antecedentes

ANDA cuenta con un moderno Call Center que atiende los reportes a nivel nacional, con el cual se han mejorado los tiempos de respuesta y la resolución de los casos, posicionando las necesidades de los clientes en el centro de las operaciones, atendiendo denuncias y solicitudes en casos como servicios irregulares, fugas de agua potable y aguas residuales, facturación de los servicios; aterrado, compactado y asfaltado de carreteras; solicitudes de suministro de agua por medio de camión cisterna y denuncias de corrupción, entre otros.

Este centro de atención está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana. La atención es brindada por un equipo de funcionarios de ANDA capacitados y con experiencia para atender las denuncias o solicitudes de los usuarios a nivel nacional, así como coordinar con las áreas comerciales y operativas, para la resolución de los requerimientos de los clientes.

El taller de Experiencias en ANDA el Salvador, convocó a funcionarios técnicos de los países de:

- Honduras: SANAA (Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados)
- Guatemala: EMAPET (Empresa Municipal de Agua Potable de Alcantarillado Sanitario de Flores y San Benito)
- República Dominicana: INAPA (Instituto Nacional de Aguas Potables y Saneamiento)
- Costa Rica: AYA (Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados)

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 7 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

La actividad tuvo una duración de dos semanas, durante las cuales los funcionarios de ANDA presentaron temas relacionados con el servicio al cliente, comercialización y la atención de llamadas por medio de un moderno y equipado Call Center desarrollado con la colaboración de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (US-AID) la cual facilitó medios y recursos para la remodelación de la infraestructura, mobiliario, ambientación del lugar y equipamiento tecnológico.

El centro de llamadas estará disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para la atención de los requerimientos de los 868 mil usuarios de ANDA, para lo cual tienen a disposición 50 funcionarios de ANDA responsables de atender un promedio de 30,000 llamadas mensuales, con un nivel de efectividad del 96%. Además, cuentan con una canal de anticorrupción que les permite detectar e investigar cualquier abuso cometido por funcionarios o clientes, reportado por los propios clientes.

Se visitaron tres de sus agencias comerciales, en las que se realiza la atención presencial de los clientes. Estas agencias están en proceso de remodelación como parte del cambio de imagen corporativa de la institución y la mejora en la atención de los clientes. Estos cambios incluyen actualización del logo, reducción de requisitos y acondicionamiento de las agencias para que tengan una imagen más moderna. Todos los gráficos relacionados con imagen institucional son revisados previamente por la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de La República (SECOM).


Uno de los pilares más fuertes y exitosos con los que cuenta ANDA, es la comunicación entre todas las partes involucradas en la prestación del servicio: comercial, operativo y ejecutivo, lo cual les permite colaborar de manera efectiva en la resolución de los reportes para brindar a la población una respuesta oportuna.

Esta mejora en la comunicación es propiciada desde la presidencia ejecutiva de ANDA, con apoyo del área de Comunicación y el compromiso de las direcciones Comercial y Operativas.

En el área de Comunicación Institucional de ANDA, tienen un equipo que consta de:

- 5 diseñadores, que también responden las redes sociales de ANDA
- 1 fotógrafo, quien además opera un “drone” cuando se necesita y coordina los audiovisuales
- 1 persona en Relaciones Públicas y Protocolo, quien es acompañada por todo el equipo cuando se hacen eventos grandes.
- 3 personas en audiovisuales
- 1 persona en prensa, quien también responde redes sociales

Entre ellos se distribuyen el monitoreo de los medios y la atención de reportes y denuncias realizados por los clientes en las redes sociales o en los medios de comunicación escrita.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 8 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

El presidente de ANDA, Sr. Rubén Alemán, siempre se hace acompañar de un equipo de Comunicación, quienes son: la directora, un fotógrafo y un funcionario de prensa, quienes hacen el levantamiento de la información en el momento en que está ocurriendo el evento y lo comunican por medio de las diferentes redes sociales de ANDA, (Facebook, Instagram y Twitter).

Así mismo, han trabajado en la sensibilización de los clientes con respecto al trabajo realizado por el personal operativo, creando un nombre para cada equipo de trabajo según la actividad que realizan:

- Guerreros del Agua: Instalación de nuevos servicios.
- Terra Titanes: aterrado y compactado.
- Caza Fugas: distribución y mantenimiento de las redes de agua potable.
- Hidronautas: funcionarios del área de saneamiento.

Todos los días se publica información sobre los trabajos de campo, para lo cual no es necesario enviar un equipo de Comunicación ya que los funcionarios de la cuadrilla que está en el lugar envían las fotos a Comunicación, quienes revisan el contenido y lo publican en los diferentes medios digitales. Para este fin la Dirección de Comunicación les brindó a los funcionarios operativos un taller para mejorar la calidad de las fotografías, esto les permite optimizar los recursos y contar con la información en tiempo real.

Además, es importante mencionar que los canales de información establecidos en ANDA para mejorar la atención de los clientes se logran por medio de la comunicación que realizan las áreas operativas sobre el avance en la atención de los reportes, de manera que la Dirección de Comunicación puede informar al usuario sobre el avance de su gestión. En todos los casos se da prioridad a la atención de los reportes más antiguos o averías que afectan a gran cantidad de usuarios, como por ejemplo los desabastecimientos ocasionados por una avería.


5.2. Desarrollo de la Agenda: Sesiones (Diarias)

25 de septiembre de 2022:

Llegada a El Salvador y traslado al sitio de alojamiento en San Salvador.

26 de septiembre de 2022:

Inauguración del taller:

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 9 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

Bienvenida a cargo de Brenda Guevara, Asistente administrativa de la Dirección Comercial de ANDA y la participación de:

Rubén Alemán - Presidente Ejecutivo ANDA

Julio Roberto Hernández - Gerente Comercial ANDA

Arlen Murcia - Encargada de Servicio al Cliente ANDA

Presentación de los participantes:

Honduras: SANAA (Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados)

República Dominicana: INAPA (Instituto Nacional de aguas Potables y Saneamiento)

Guatemala: EMAPET (Empresa Nacional de Aguas Potables y Saneamiento)

El Salvador: ANDA (Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados)

Costa Rica: AYA (Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados)

Temas tratados:

1. Ley constitutiva de ANDA.
2. Presentación de la estructura general de ANDA y de la Dirección Comercial.
3. Descripción de la estructura tarifaria, áreas de cobertura, cantidad de usuarios y algunos indicadores comerciales.

27 de septiembre de 2022


Conferencia de prensa

Realizada con los medios nacionales para presentar a los participantes en el Taller de intercambio de experiencias y capacitación técnica para unidades de servicio al usuario.

Participantes en la mesa principal: Julio Roberto Hernández, Gerente Comercial ANDA, Rubén Alemán, Presidente Ejecutivo ANDA y Eduardo Solano Campos Director UEN Servicio al Cliente Periféricos AyA.

Bienvenida por parte del FOCARD-APS.

Realizada por la Lic. Manlia Romero Deras representante del Sistema de Integración Centroamericana (SICA), quien explicó aspectos generales de la organización, tales como su creación, países integrantes, órganos de gobierno y secretarías que lo componen.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 10 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

También realizó una explicación acerca de los orígenes del FOCARD-APS, sus principales objetivos, instituciones que lo conforman y estructura organizativa.

Departamento de Inspecciones ANDA.

Presentación sobre las actividades desarrolladas por el Departamento de Inspecciones de ANDA y los servicios brindados hacia clientes internos y externos.

Detalle de las conexiones de los medidores domiciliarios, información sobre actividades de mantenimiento, revisiones para identificar fugas internas en los domicilios de los clientes y revisiones para comprobación del funcionamiento del medidor en sitio.


Los reclamos recibidos en los distintos puntos de atención, que requieren un análisis para la eventual aplicación de ajustes a la facturación son atendidos en primera instancia por el departamento de inspecciones y posteriormente por un equipo centralizado de analistas, quienes revisan la procedencia de modificaciones a la facturación y dan resolución a dichos reclamos.

29 de septiembre de 2022.

Presentación del departamento de Comunicaciones.

Realizada por la Lic. Eva Anaya, quien explicó las principales actividades desarrolladas por el equipo de Comunicaciones de ANDA:

- Atienden denuncias y quejas de redes sociales: Twitter, Facebook. El Instagram es de uso únicamente informativo o por medio de la cuenta personal de don Rubén Alemán.
- Monitorean redes sociales por medio de palabras claves (3 o 4 personas) y por día atienden todos los reportes que se generen por medio de las redes sociales, tales como faltantes de agua, reportes de fugas, etc.
- Analizan el reporte y remiten la información por medio de WhatsApp al área responsable.
- Están trabajando en tener una atención más personalizada hacia el usuario. No utilizan párrafos con respuesta predeterminadas, pero sí deben cumplir con lineamientos generales que está debidamente revisados por la directora de Comunicaciones.
- Los encargados de realizar el monitoreo de medios tienen conocimiento y acceso al sistema de facturación de ANDA, de manera que pueden contestar las consultas de los clientes sin necesidad de remitirlo a un analista, lo cual permite reducir el tiempo de respuesta. Además, dicha respuesta es comunicada por medio de redes sociales y generalmente se obtiene una respuesta satisfactoria del cliente por el


	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 11 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

mismo medio, lo cual ayuda a mejorar la percepción de los usuarios con respecto a la atención de los requerimientos.

- En la medida de lo posible el responsable de realizar el monitoreo, trata de solucionar el problema que el cliente planteó por medio de las redes sociales y le da seguimiento al caso hasta su cierre.
- Publican información sobre las giras de trabajo diarias en Facebook y Twitter.
- Crean los anuncios publicitarios que se proyectan en los televisores ubicados en las diferentes agencias de atención al cliente. Dichos anuncios publicitarios se cambian cada 7 o 15 días para que haya noticias e información actualizada.
- Si una persona reporta la fuga, se hace una publicación de la reparación que está siendo realizada y se “etiqueta” a la persona que hizo el reporte para que sepa que se está atendiendo su reclamo.
- Se realizan alrededor de 20 publicaciones al día de los trabajos que se realizan en el campo.
- Se capacitó al personal de cuadrilla para que ellos envíen las fotografías de los trabajos.
- Las cuadrillas de las diferentes áreas de mantenimiento tienen un nombre característico, asignado para posicionarlos dentro de la empresa y con los clientes: Terra Titanes (aterrado y compactado), Caza Fugas (reparación de fugas, distribución y redes), Guerreros del Agua (instalaciones de NS, cambios de acometidas, etc.) y Hidronautas (saneamiento)
- Se publican avisos diarios de avisos de fallas, que se generan a partir de información que envía el área técnica.
- Si se atrasa la reparación también se está comunicando los avances de la reparación en caso de que se haya complicado y no haya cumplido con el plazo establecido.
- Publican en redes fallas del sistema eléctrico que afecta la distribución de Agua Potable o se publica información sobre campañas del gobierno de El Salvador.
- Se publican noticias institucionales, asuntos gerenciales, temas relacionados con cooperación internacional, reparación de averías, planes de contingencia frente a desastres, acciones tomadas en contra de denuncias de corrupción, se replican noticias emitidas por el gobierno de El Salvador, entre otros.

Presentación del área de prensa.

Realizada por la Lic. Marcela Rudamas, coordinadora del área de Prensa, quien explicó las principales actividades que realizan en el apoyo a la gestión de atención de clientes:

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 12 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

- Monitorean las noticias durante todo el día: porque no solo publican noticias de ANDA sino también reportes ciudadanos. Los comentarios de los usuarios sirven como retroalimentación sobre la percepción del cliente sobre los servicios recibidos.
- Se identifica lo que dice la gente para determinar posibles temas que podrían preguntar en una rueda de prensa y para identificar actividades de mejora.
- Identifican y clasifican las noticias de manera que puedan determinar cuáles refuerzan el cambio positivo, cuáles son importantes o de interés para los usuarios.
- Trabajan sobre la premisa de que: *"De nada vale que estemos haciendo y haciendo si los usuarios no saben que se está trabajando en mejorar"*.
- Se encargan de actualizar las noticias de la página Web, donde incluyen informes más detallados de las actividades que se realizan ya que en redes sociales se incluye únicamente una mención acompañada de imágenes.
- Tratan de actualizar las noticias en tiempo real en las diferentes redes sociales.


30 de septiembre de 2022.

Call Center 915.

Realizada por la Lic. Arlen Murcia, Encargada de Servicio al Cliente de ANDA, quien explicó la forma de organización del personal del Call Center:

- Coordinadores: realizan labores de reportería, gestiones administrativas, planificación, capacitaciones y coaching a los agentes de servicios. Además, se escuchan las llamadas de manera aleatoria para evaluar la calidad de la atención e identificar oportunidades de mejora en el agente.
- Back Office: responsables de mantener informados a todos los agentes de servicio en línea de las afectaciones en los servicios a nivel nacional a través de las herramientas de notificación, chats internos, correo institucional, entre otros. Realizan actividades de comunicación, monitoreo, actualización de datos sobre afectación del servicio, gestión de casos escalados, verificación de satisfacción de los usuarios.
- Ejecutivos de Atención al Cliente: realizan la atención de las llamadas realizadas al 915 o los mensajes por medio del WhatsApp de Gotita, generación y gestión de ordenes de servicio, tipificación de la interacción realizada por el usuario para el sistema de reportes.

Algunas características del Call Center son:

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 13 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01


- Mediante el sistema utilizado por los Ejecutivos de Atención al Cliente, es posible visualizar los datos del servicio y la copia escaneada de las ordenes de servicio resueltas.
- Se puede generar el reporte por dirección en caso de que sea un tercero quien está llamando y no tiene el número de cuenta del servicio donde está el problema (ejemplo una fuga en un medidor o en una calle).
- Para las fugas en la calle se utiliza el número de cuenta como georreferencia.
- El sistema del Call Center 915 tiene un Dashboard en Power BI que permite dar el seguimiento a las interacciones.
- Una vez que termina la llamada se aplica una encuesta. Los resultados se procesan y trasladadas a Power BI para visualizar los resultados.
- Para el seguimiento de las colas cuentan con un sistema adicional que no forma parte del 915, mediante el cual pueden verificar datos como la cantidad total de llamadas del mes, el dato específico de las colas en tiempo real. Esta información se puede visualizar por día, por semana y por mes.
- Los reportes de llamadas permiten hacer ajustes en los horarios y recesos de los agentes, así como definir la cantidad de ejecutivos necesarios para cada turno horario.
- El Call Center trabaja con 5 turnos 6am -2pm; 2pm-10pm; 10pm-6am, 8am a 4pm y X.
- El sistema permite que los coordinadores pueden ingresar a una llamada que está en proceso, pero solo el agente los puede escuchar.
- Las actualizaciones, capacitaciones y evaluaciones hacia los ejecutivos de atención se realizan a través de presentaciones y cuestionarios que cada funcionario debe atender después de su jornada laboral.

03 de octubre de 2022.

Implementación del Call Center 915.

Con respecto al sistema operativo utilizado en la implementación del Call Center es importante destacar lo siguiente:

- La implementación se realizó reuniendo equipo técnico e insumos requeridos, para generar una solución integral.
- El Call Center también gestiona algunas de las actividades operativas, por ejemplo, la generación de órdenes de servicio.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 14 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

- Para la implementación se requirió la instalación de 2 servidores, uno funciona como principal y el otro es el de contingencia.
- Proxmox VE es el sistema operativo. Todo se está implementando en código abierto en la Plataforma Linux.
- Utilizan Proxmox que es un virtualizador de código abierto que permite emular ciertas funciones de hardware para instalar máquinas virtuales, lo cual hace posible la optimización del espacio y del consumo de energía.
- Los responsables de tecnologías de información monitorean a nivel de sistema el estado del uso del sistema en el Call Center y el ancho de banda que se está gastando en la atención de las llamadas que se están recibiendo en Call Center.
- Una vez que termina la llamada se aplica una encuesta. Los resultados se procesan y trasladadas a Power BI para visualizar los resultados:
- La depuración y respaldos se realizan a diario y todos en línea. Esta programación de los respaldos es una funcionalidad de Proxmox. Al final del mes se eliminan los repetidos y se deja el que interesa que sería el del último día.

Gotita

Es el asistente virtual (Chat BOT) al que tienen acceso los clientes por medio de un numero de WhatsApp:

- Permite gestionar todo tipo de reportes relacionados con agua potable y saneamiento, por medio de la conexión con un ejecutivo de atención al cliente.
- Realizar denuncias sobre corrupción.
- Permite al usuario consultar su estado de cuenta, la emisión de una factura o de un link de pago.

05 de octubre de 2022.


Gestión de Reclamos

Presenta: Veronica Gavidia, jefatura Reclamos.

Los reclamos se reciben por Defensoría del Consumidor (estos se trabajan de forma diferenciada), Agencias, Call Center, Redes Sociales.

Las funciones administrativas del área de reclamos son:

- Jefatura: Actividades administrativas, monitoreo, coordinación y asignación de actividades.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 15 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

- **Control de Calidad:** Analiza los reclamos resueltos y verifica que se cumpla con todas las condiciones necesarias para que esté bien resuelto. Puede hacer la retroalimentación y capacitación en caso de que el analista lo requiera.
- **Analistas de reclamos:** Analiza y resuelve reclamos, genera ordenes de servicios (inspección, análisis del medidor o relectura) y da seguimiento a los casos.

Con respecto a los reclamos recibido desde la Defensoría del Consumidor, la diferencia con respecto a otro tipo de reclamo es que una vez se ha emitido la resolución del reclamo, si el usuario no está de acuerdo con el resultado puede solicitar una revisión del Tribunal Sancionador que es el máximo ente de la Defensoría del Consumidor.

Cuentan con un sistema para control, asignación y seguimiento de reclamos.


Para el rebajo de las facturas trabajan con 3 niveles de autorización:

- Primer Nivel: Encargado de Reclamos,
- Segundo Nivel: Sugerente de Operaciones Comerciales.
- Tercer Nivel: Gerente Comercial.

Para la rectificación de las facturas tienen conceptos semejantes a los contemplados por artículo 97 y artículo 95 de Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA (RPSAYA). ANDA está trabajando en eliminar los ajustes semejantes al artículo 95 del RPSAYA vigente.

Detalle de actividades de Back Up para el Call Center 915

- El equipo del Call Center 915 está compuesto por 7 personas en back office y 43 agentes. Como mínimo hay una persona de back office en cada turno desde 6am a 10pm.
- Lo integrantes del Back Office del Call Center 915, forman parte de un equipo que capacitaron más ampliamente para poder asesorar correctamente a los agentes de atención al cliente.
- Lo integrantes del Back Office pueden escalar casos al área técnica. Su capacitación les permite resolver algunos casos en piso sin necesidad de escalarlos a otro nivel.
- Una de sus actividades es dar seguimiento a las ordenes hasta estar seguros de que fueron atendidas.
- La comunicación con el Centro de Control de Sistemas (CCS) permite que el funcionario de back office pueda procesar la información y resumirla para los ejecutivos de atención de llamadas.
- Para obtener la información utilizan el mismo sistema que tienen en el CCS, pero en modo consulta.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 16 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

- Alimentan y actualizan un directorio que contiene la información de los grupos de contacto existentes en WhatsApp, que se requieren para hacer consultas y/o reportes.
- Actualizan una bitácora diaria en donde incluyen toda la información que se obtiene de CCS, realizando una selección de los datos importantes para los ejecutivos y anotándolos en un lenguaje de fácil comprensión.
- Una vez procesada la información obtenida de CCS se coloca en el visor de información que usan los asesores. El sistema genera notificaciones automáticas cuando se incluye información nueva.

Sistemas de distribución de redes hidráulicas.

Los sistemas de abastecimiento de agua potable se dividen en 4:

- Región Occidental
- Región central (ubicada en la capital)
- Región metropolitana (ubicada en la capital)
- Región oriental

En el área metropolitana San Salvador (AMSS) están ubicados más del 50% de los servicios que administra ANDA (en total 840.000 cuentas en todo el país). Aquí hay 4 sistemas de abastecimiento de AMSS:


- Torogoz: abastece el 40% del AMSS
- Guluchapa: abastece el 8% del AMSS
- Zona norte: abastece el 30% del AMSS
- Sistemas tradicionales: 22% Restante del AMSS

La Planta Torogoz tiene una producción de 3 metros cúbicos por segundo y cuenta con un reservorio de 250.000 metros cúbicos para contingencias. Además, tiene un laboratorio que monitorea la calidad del agua que se trata en la planta y en diferentes puntos de la línea de conducción que lleva el agua hasta el AMSS.

La sala de control de Torogoz está ubicada en el plantel y alimenta el mismo sistema que utiliza el CCS para que la información esté disponible para consulta y funciona de forma automatizada por medio de SCADA.

5.3. Visitas realizadas

28 de septiembre de 2022:

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 17 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

Agencias comerciales.

Se visitaron las agencias comerciales de:

- Centro Comercial Plaza Mundo, Soyapango, San Salvador.
- Centro Comercial Galerías, Paseo General Escalón, San Salvador.
- Región Metropolitana, Centro Histórico, San Salvador.

ANDA está renovando su imagen y como parte de las acciones se está remodelando las agencias donde se atienden usuarios. Uno de los principales cambios es que se eliminaron o minimizaron el uso de paredes para mejorar la percepción de amplitud, visión general del lugar y facilitar la gestión de la agencia.

Además, el cambio de imagen va de la mano con la mejora de los procedimientos y la disminución de los tiempos de espera. La meta de la administración de ANDA es promover la autogestión de los usuarios por medios no presenciales.

Se implementó la evaluación del servicio por medio de una encuesta a la cual el cliente puede tener acceso desde la oficina donde fue atendido por medio de un Código QR.

03 de octubre de 2022:

Visita de campo en toma de agua en Río Ilohuapa.

Esta visita se realizó en conjunto con el presidente del ANDA, Ing. Rubén Alemán y representantes del equipo de Comunicación y de las direcciones de Producción, Mantenimiento, Calidad del Agua y Gerencia Comercial.


Se visitaron las nacientes de agua existentes en el Río Ilohuapa. Dichas nacientes son protegidas por cisternas o cajas de protección de cemento y tapas de hierro.

Las captaciones, tomas, cisternas y pozos son revisadas por el personal operativo cada 3 a 6 meses, para darle el mantenimiento a cada sistema.

El abastecimiento se da por gravedad y son alrededor de 5.000 personas las que se abastecen de este sistema ya que el caudal es de 6 litros por segundo, el cual se mantiene estable en verano.

Por medio de la revisión que están realizando en conjunto la presidencia ejecutiva y las direcciones operativas, están identificando necesidades de los operadores de las captaciones y se están equipando al personal con el equipo necesario.

04 de octubre de 2022

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 18 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

Visita al Centro de Control de Sistemas (CCS)

Atendió: Ing. Gabriel Domínguez

ANDA cuenta con 3 grandes sistemas:

- - Torogoz / Río Lempa: genera el abastecimiento del 40% del área metropolitana de El Salvador.
- - Zona Norte: permite abastecer el 30% del área metropolitana de El Salvador.
- - Otros sistemas pequeños como por ejemplo el afluente de Río Ilohuapa, generan el restante 30% del abastecimiento.

En el Centro de Control de Sistemas (CCS) son los responsables de vigilar, coordinar y verificar todas las estaciones de bombeo: tanques, plantas, pozos, etc.

En este CCS, anteriormente se usaba un SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition - Control Supervisor y Adquisición de Datos) pero actualmente está deteriorado, por lo que deben realizar el registro manual de los datos de los sistemas de abastecimiento de agua potable. Por ejemplo, el operador reporta cada hora el nivel de los tanques y a partir de ahí se completa la información en un cuadro que detalla el estado de los sistemas.

Planta embotelladora de agua.

ANDA cuenta con su propia embotelladora de agua, la cual se utiliza para autoconsumo y se vende únicamente a instituciones del Gobierno en presentación de 500 ml y 20 litros (bidón), por un monto muy por debajo de las casas comerciales existentes en el país.

El objetivo de esta actividad es ofrecer un agua de calidad a un precio más bajo para consumo de los entes de gobierno y al mismo tiempo obtener un retorno de dinero hacia ANDA:


En promedio producen diariamente 1.500 bidones que se vende a \$1.50 cada uno (en un comercio el valor es de \$2.6) y 6.000 botellas de 500 ml con un precio de \$0.25.

Se guían por normas del Ministerio de Salud y tienen supervisión interna para controlar que se cumplan los parámetros establecidos.

La planta tiene 10 años de operación. El proceso de purificación por medio de Ozono es más reciente ya que se implementó para cumplir actualizaciones en la norma de calidad del país.

El agua que se embotella se toma directamente de la red de agua potable. Luego pasa por las etapas de filtrado, clorado, ósmosis inversa y ozonizado para garantizar los estándares de pureza. Es ideal que después de embotellar el agua dure 24 horas en reposo en planta.

Una agua embotellada y sellada puede durar hasta 6 meses en óptimas condiciones.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 19 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

La supervisión de la calidad del agua por medio del Laboratorio de ANDA y también por medio de un laboratorio privado. Esto les permite tener un control cruzado de los datos y asegurar la calidad del agua que están embotellando.

Los envases de bidones se recogen y se llevan nuevamente a la planta para su reuso y los que ya no sirven se guardan y se venden a \$0.08 la libra a una empresa privada que se encarga de reciclar este material.

07 de octubre de 2022:

Visita Planta Potabilizadora Torogoz


Esta planta se encuentra ubicada en San Pablo Tacachico, La Libertad, y capta el agua del cauce del Río Lempa, generando una producción de agua potable de la cual se abastecen 11 municipios y aproximadamente 1.1 millones de habitantes de San Salvador.

El Río Lempa es uno de los ríos más extensos de Centroamérica y su cuenca abarca tres países: Guatemala, Honduras y El Salvador, último donde desemboca en el océano pacífico.

Esta planta fue construida en 1992 y fue reinaugurada el 25 de octubre de 2021 luego de una inversión de 94,5 millones de dólares obtenidos por medio de convenios de cooperación internacional y el financiamiento del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).

El proyecto de modernización en la Planta Potabilizadora Torogoz consistió en la instalación de 29 motores nuevos y 24 filtros, renovando el proceso de potabilización que inicia con la captación del agua en la bocatoma ubicada sobre el cauce del río y en toda la línea de producción.

Asimismo, se remodeló y se equipó el laboratorio de control de calidad del agua con equipo de última generación que detecta metales pesados y plaguicidas, para mejorar el control de la calidad del agua desde que sale de la planta de tratamiento hasta que llega a los hogares.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 20 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

6. Presentación de iniciativas de buenas prácticas.

6.1. Nombre: Política de Comunicación de Información Institucional

6.1.1. Objetivo General

Definir una Política de Comunicación de la Información Institucional que contenga los objetivos de comunicación y los canales institucionales necesarios para mejorar el flujo de la información a través de la organización, de manera que las áreas involucradas en los procesos cuenten con la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios.

6.1.2. Objetivos específicos


1. Definir los objetivos de comunicación, los formatos y los canales por utilizar para difundir la información necesaria para atender los requerimientos de información de los usuarios.
2. Definir un nivel de priorización de la información que se desea comunicar a través de los medios disponibles para información a los usuarios internos y externos.
3. Comunicar a las partes involucradas comunicación, los formatos y los canales por utilizar para difundir la información, con el fin de que cada integrante conozca su rol dentro de sistema de comunicación.
4. Realizar una encuesta para conocer la percepción que tiene el cliente sobre el servicio brindado por AyA para identificar alternativas de mejora e implementar los cambios necesarios a nivel de comunicación.

6.1.3. Descripción de actividades

Realizar una sesión de trabajo con la Administración Superior para que se analice el proyecto, se definan recomendaciones y se apruebe la implementación.

Elaborar una Política de Comunicación de Información Institucional, que involucre a todos los procesos relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento (gerencial, administrativo, operativo y comercial), que facilite el acceso a la información necesaria para resolver de forma oportuna los requerimientos de los usuarios.

Llevar a cabo un taller para la divulgación de la política a todos los involucrados en la generación y comunicación de la información, de manera que cada uno conozca las actividades que les corresponde y se asignen responsables.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 21 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

Establecer un mecanismo para evaluación y retroalimentación, que permita verificar el cumplimiento de lo establecido en la política con el fin de realizar los ajustes necesarios para garantizar el flujo de la información.

6.1.4. Resultados esperados


Generar un cambio positivo en la percepción de los usuarios sobre la gestión que realiza AyA.

Dotar a los agentes del servicio al usuario de la información necesaria para resolver de manera oportuna los requerimientos de los clientes.

Generar un intercambio de información entre la administración superior y los colaboradores de las áreas de comunicación, administrativas, operativas y comerciales, involucradas en la atención de los clientes que permita el logro de los objetivos institucionales.

7. Conclusiones.

- i. El Call Center 915 de ANDA fue desarrollado con la colaboración de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) así como con recursos derivados de un empréstito impulsado por ANDA, los cuales permitieron la remodelación de la infraestructura, mobiliario, ambientación del lugar, equipamiento tecnológico y contratación de personal nuevo para la atención telefónica.
- ii. El promedio mensual de llamadas atendidas en el Call Center 915 es de 30,000 llamadas, con un nivel de efectividad del 96%.
- iii. Uno de los requerimientos de USAID para el Call Center 915 fue que contara con un canal exclusivo de anticorrupción, para la detección e investigación de cualquier abuso cometido por funcionarios o clientes de ANDA.
- iv. Una de las fortalezas en la gestión de ANDA es la comunicación desarrollada entre todas las partes involucradas en la prestación del servicio, no solamente se considera una responsabilidad del área comercial, sino también de las áreas de operación, mantenimiento y nivel ejecutivo, lo cual genera involucramiento en los procesos, seguimiento y una resolución efectiva y oportuna de los requerimiento o necesidades de los clientes.
- v. La atención, seguimiento y respuesta a las denuncias y quejas generadas en redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y WhatsApp) son una prioridad de las áreas de Comunicación (Twitter y Facebook), Call Center 915 (WhatsApp) y Presidencia de ANDA (Instagram). La interacción en estas redes genera una percepción de interés y respuesta en los clientes. Esto implica atención constante, con una


	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 22 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

premisa de respuesta inmediata y resolución oportuna de los requerimientos de los clientes.

- vi. Los encargados del seguimiento de medios en la Dirección de Comunicación tienen conocimiento y acceso al sistema de facturación de ANDA, de manera que pueden contestar consultas de los clientes sin necesidad de remitirlo a un analista del área de servicio al cliente, logrando reducir el tiempo de respuesta. La atención de redes sociales se extiende prácticamente 24/7/365 debido al involucramientos y compromiso de los colaboradores.
- vii. El Call Center 915 cuenta con un grupo de funcionarios (Coordinadores y “Back Office”) que, además de dar seguimiento de calidad a la atención brindada por los agentes, procuran mantenerlos informados sobre afectaciones en los servicios a nivel nacional, gestionan casos escalados, coordinan con otras dependencias, verifican el estado de los casos pendientes y evalúan la satisfacción de los usuarios.
- viii. En el área metropolitana de San Salvador (AMSS) están ubicados más del 50% de los servicios que administra ANDA (en total 840.000 cuentas en todo el país).
- ix. La implementación de la autogestión por medios no presenciales es uno de los próximos logros que busca ANDA.
- x. La evaluación del servicio recibido en la oficina se realiza por medio de una encuesta sencilla por medio de un Código QR.
- xi. De forma general, las actividades comerciales que desarrolla ANDA, como; atención presencial de clientes, gestión de reclamos y ajustes a la facturación son realizadas de forma muy similar al AyA, con algunas diferencias derivadas de la reglamentación, como por ejemplo; aún realizan inspecciones domiciliarias dentro de los inmuebles para detección de fugas, el medidor de agua es propiedad del cliente por lo que es su responsabilidad el mantenimiento y la resolución de anomalías de facturación (aplicación de ajustes) se encuentra centralizada en un grupo de analistas.
- xii. La principal oportunidad de mejora detectada para la atención efectiva y oportuna de los requerimientos de los clientes es la integración de las líneas de comunicación entre las áreas de atención de clientes y las áreas operativas, que permita un verdadero seguimiento e intercambio de información en procura de atender las necesidades de los clientes.

8. Recomendaciones.

- i. Generar los lineamientos, herramientas y canales de comunicación que permitan un verdadero involucramiento de las áreas responsables en la prestación de los servicios (comercial, operación y mantenimiento), en procura de brindar soluciones


	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 23 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

efectivas y oportunas a los requerimientos de los clientes. Esto implica generar los flujos de información entre las diferentes áreas involucradas que permitan contar con datos actualizados, confiables y en tiempo real.

- ii. Establecer las líneas de atención, seguimiento y respuesta a las denuncias y quejas generadas por los clientes en redes sociales, teniendo como principal objetivo brindar respuestas efectivas y oportunas, con el seguimiento que el cliente espera.
- iii. Impulsar las acciones que resulten necesarias para integrar las líneas de comunicación entre las áreas de atención de clientes y las áreas operativas, en procura de atender las necesidades de los clientes de manera ágil y con información oportuna.
- iv. Implementar mecanismos de captura de información, sencillos y modernos, que permitan conocer la percepción que tiene el cliente sobre el servicio brindado por AyA, así como las necesidades y expectativas sobre los servicios.

9. Observaciones

- i. La participación en el “Taller de intercambio de experiencias y capacitación técnica para unidades de servicio al usuario: experiencia de ANDA El Salvador” permitió a las áreas de Servicio al Cliente y Comunicación conocer la experiencia adquirida por ANDA durante la conceptualización, creación y puesta en funcionamiento del Centro de Atención Telefónica (Call Center 915), así como de las labores de servicio al cliente, conociendo las tecnologías y herramientas de comunicación e información utilizadas de cara al usuario que les han permitido mejorar la relación con los clientes y la imagen institucional.

	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 24 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01


10. Anexos

1. Funcionarios participantes del Taller

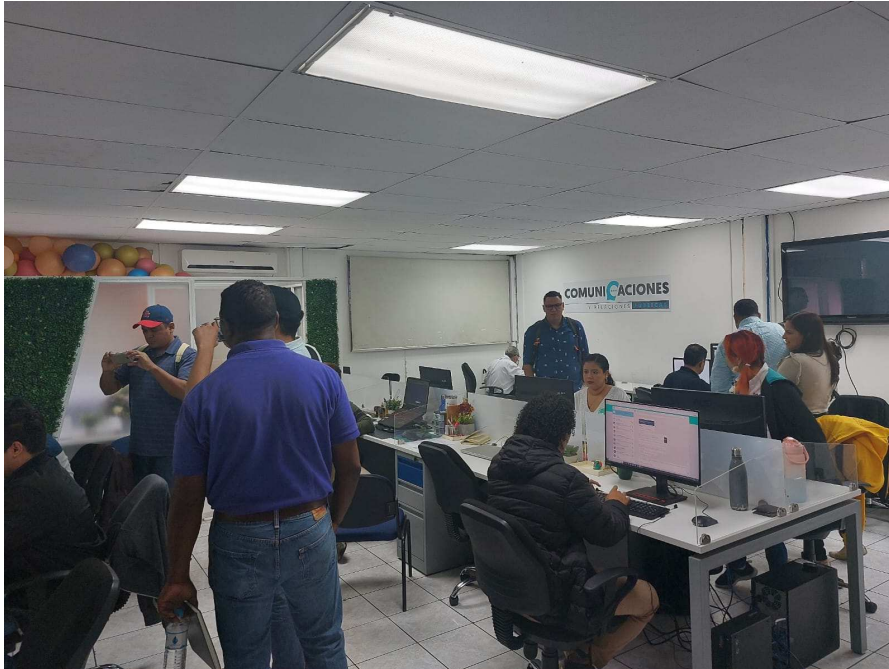


2. Conferencia de prensa

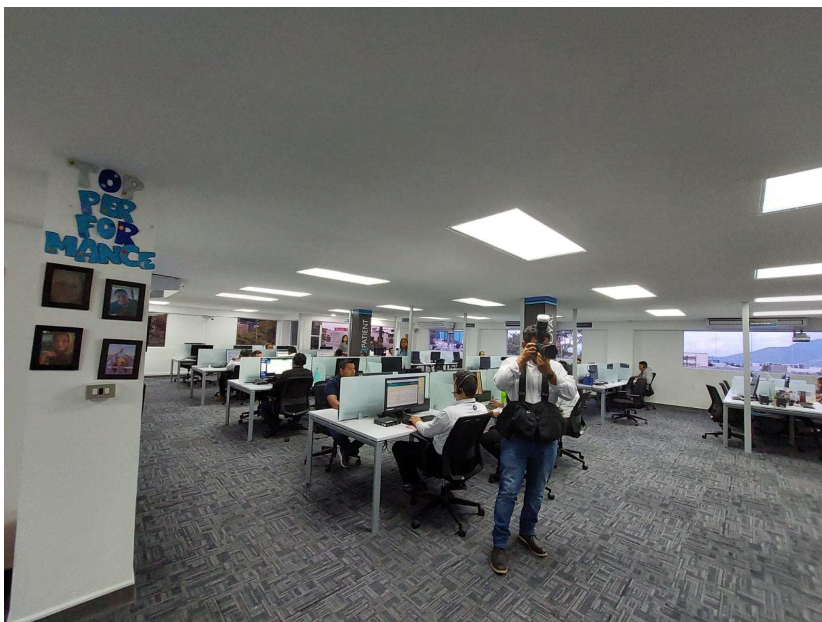



	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 25 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

3. Departamento de Comunicaciones ANDA



4. Call Center ANDA




	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 26 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

5. Agencia Comercial Plaza Mundo

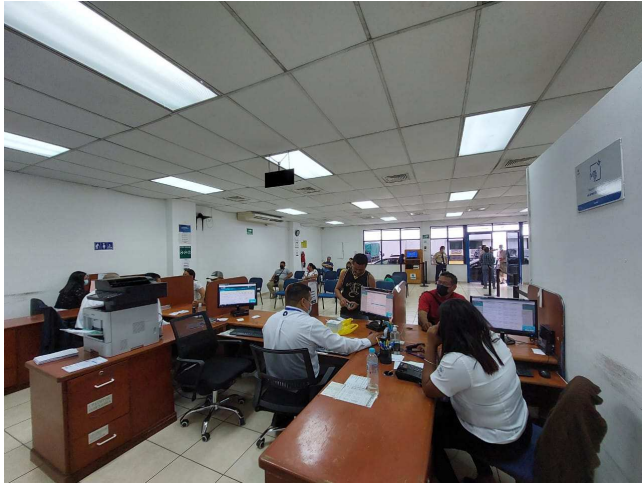


6. Agencia Comercial Galerías




	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 27 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

7. Agencia Comercial Centro



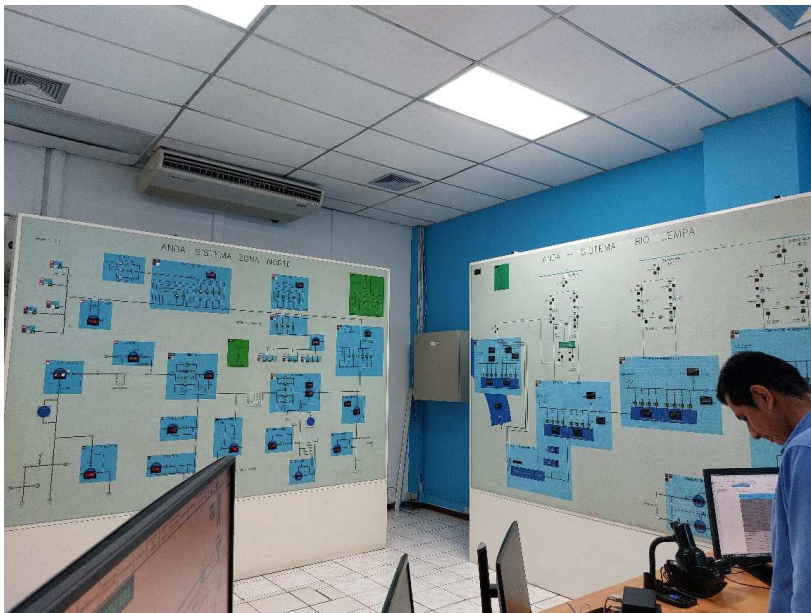
8. Visita Toma Rio Ilohuapa




	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 28 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01




9. Visita Centro de Control



	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 29 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01


10. Planta Embotelladora de Agua en ANDA



	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 30 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01

11. Planta Potabilizadora Torogoz



	Informe de Actividad Oficial en el Exterior	Página 31 de 7
	Código: EST-05-01-F3	N° de Versión: 01



Eduardo Solano Campos

Alejandra Peraza Munguía

Viviana Umaña Mora