



EMSABA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DE BABAHoyo

MANUAL DE CONVIVENCIA



MISIÓN

SATISFACER LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, CONTROL DE INUNDACIONES CON FICIENCIA Y EFICACIA EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD DEL CANTÓN BABAHoyo, PARA LO CUAL NOSOTROS SU RECURSO HUMANO ESTAREMOS CAPACITADO Y PARTICIPAREMOS ACTIVAMENTE. PRESERVANDO SU MEDIO AMBIENTE Y GARANTIZANDO SU SOSTENIRIDAD



VISION

JUNTOS Y CON ESFUERZO HAREMOS DE EMSABA EP, UNA EMPRESA LIDER DE RECONOCIDO PRESTIGIO A NIVEL NACIONAL POR LA CALIDAD, CONTINUIDAD, COBERTURA Y ACCESIBILIDAD DE SUS SERVICIOS.



EMSABA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DE BABAHoyo

OBJETIVOS

Mejorar la cobertura,
calidad, continuidad y
permanencia de los servicios
que brinda la empresa.

Mejorar la atención a los
usuarios de los servicios.

Lograr la autocosteabilidad
de los servicios, con la
finalidad de garantizar su
sostenibilidad financiera.

Producir información
comercial, financiera
oportuna y confiable para la
toma de decisiones.



EMSABA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DE BABAHoyo

PRINCIPIOS ÉTICOS

HONESTIDAD
PERSEVERANCIA
COLABORACIÓN
LEALTAD
RESPETO
RESPONSABILIDAD
INICIATIVA
TRANSPARENCIA



“Responsabilidad Social”





EMSABA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DE BABAHoyo

VALORES CORPORATIVOS

- HONESTIDAD
- CALIDAD HUMANA
- RESPONSABILIDAD
- PUNTUALIDAD
- RESPETO MUTUO
- SERVICIO AL USUARIO

NORMAS DE CONVIVENCIA

ATENCION AL CLIENTE EXTERNO

TODO USUARIO QUE VISITE LAS INSTALACIONES DE EMSABA EP DEBE REGISTRAR SUS DATOS PERSONALES E INDICAR EL AREA A DONDE SE VA A DIRIGIR Y SE LE DEBERA INDICAR DONDE QUEDA EL AREA O A LA PERSONA CON LA QUE NECESITA HABLAR.

LOS JEFES INMEDIATOS DEBEN COMUNICAR A LA SECRETARIA DE SU DEPARTAMENTO LAS CITAS PREVIAS ACORDADAS Y ES DEBER DE LAS SECRETARIA RECORDAR A SUS JEFES QUE VISITAN SE REALIZARAN CADA DIA





"Si desea que las cosas funcionen afuera, en primer lugar debe conseguir que funcionen dentro de la Empresa"

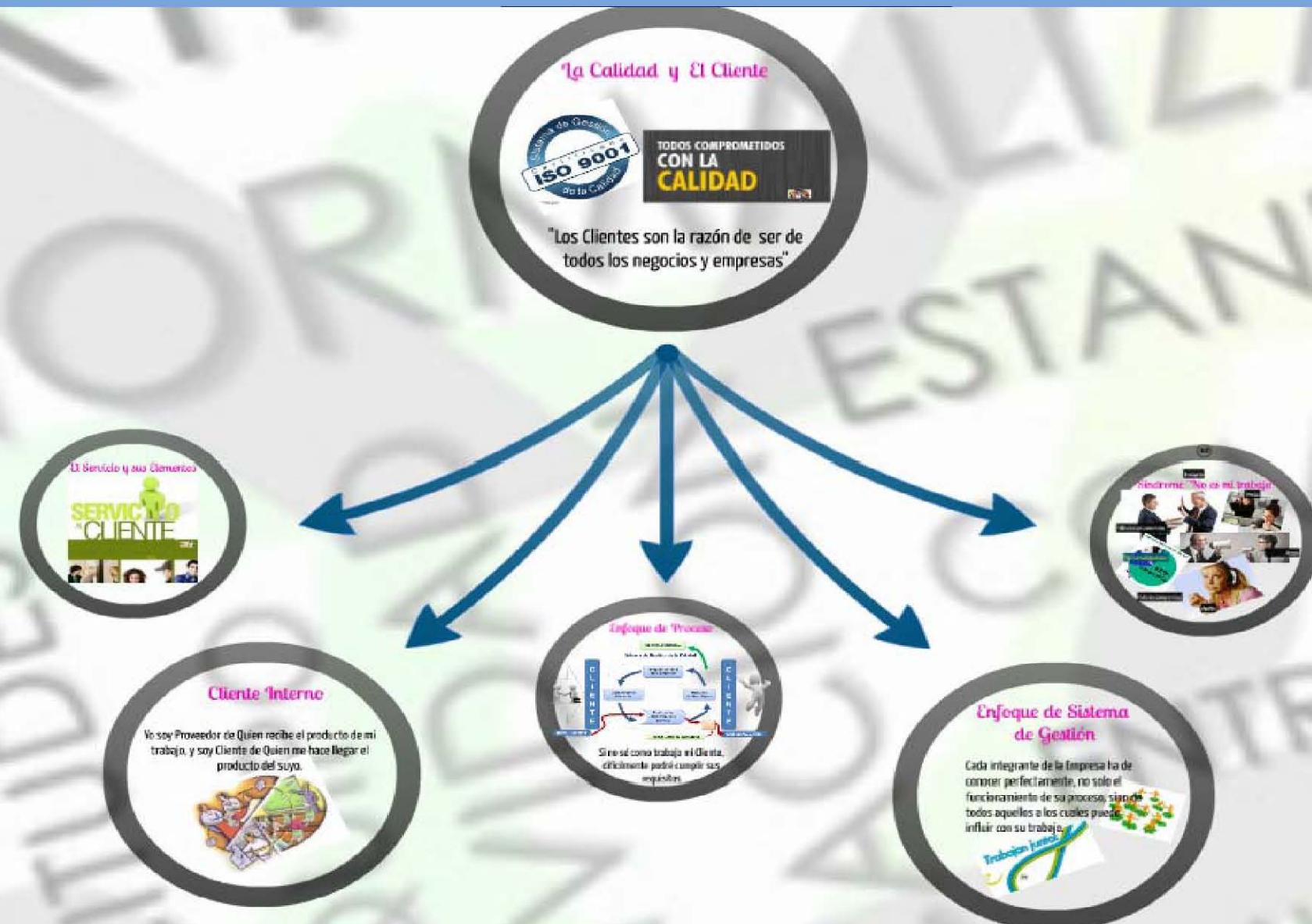
Karl Albrecht

Cuando hablamos de Atención al Cliente, con frecuencia solo pensamos en el Cliente Externo. Sólo nos olvidar que los supervisados, compañeros y colaboradores también son Clientes Internos y merecen la misma calidad de atención que se les exige tener con los Clientes Externos.

El cliente interno es aquel miembro de la empresa, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma empresa a la que podemos concebir como integrada por una red interna de Proveedores y Clientes.

ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO

CLIENTE INTERNO



El Servicio y sus Elementos



El servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre si y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios.





Cliente Interno

Yo soy Proveedor de Quien recibe el producto de mi trabajo, y soy Cliente de Quien me hace llegar el producto del suyo.



Enfoque de Proceso



**Si no sé como trabaja mi Cliente,
dificilmente podré cumplir sus
requisitos**



Enfoque de Sistema de Gestión

Cada integrante de la Empresa ha de conocer perfectamente, no solo el funcionamiento de su proceso, sino de todos aquellos a los cuales puede influir con su trabajo.





USO DEL TELÉFONO

LLAMADAS EXTERNAS.- Al recibir una llamada se deberá considerar lo siguiente:



a.- Saludo y nombre de la empresa (saludo, gracias por llamar a EMSABA EP).

b.- Pasar la llamada indicando el nombre de la compañía y/o persona que llama.

c.- En el caso de no encontrarse la persona a quien llaman, preguntar si en algo se le puede ayudar, de lo contrario se tomará el mensaje por escrito (indicando nombre, compañía, hora y asunto de la llamada), el mismo que después será entregado a la persona ausente. Todas las llamadas deberán ser devueltas.

d.- A nivel de gerencias, las llamadas se pasaran a sus respectivas secretarias,

LLAMADAS INTERNAS.- El teléfono debe contestarse.

a.- Prontamente.

b.- Con una frase de identificación (el nombre y el departamento donde se encuentra).

Obligación de cortesía: Si el teléfono que está próximo al nuestro suena y no se encuentra el usuario del mismo, podemos atender la llamada. En caso de no conocer el asunto sobre el que llaman se tratará de ubicar a quien pueda ayudar o se tomará el mensaje.

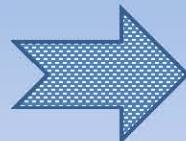
Si usted está realizando una llamada interna y no le contestan al tercer timbrado esto indica que:
a.- No se encuentra la persona que usted está llamando, o b.- tiene la línea ocupada, por lo tanto lo recomendable es realizar su llamada después.

La amabilidad en el teléfono es la primera imagen que damos de la empresa y personal “Salude siempre” y use las palabras mágicas por favor y gracias



HORARIO DE TRABAJO

El horario de trabajo para todo el personal de EMSABA EP es de 08:00 a 12.30 y de 14:00 a 17.30



Todos los colaboradores deben marcar en el reloj biométrico su huella digital y en el caso de que no les coja la huella se debe



USO DEL UNIFORME

Es obligatorio usar el uniforme asignado para todo el personal de EMSABA EP de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para el uso y control de uniforme y ropa de trabajo dotados a las y los servidores públicos y a las y los trabajadores sujetos al código de trabajo de la



HORARIO PARA EL USO DE LOS UNIFORMES

HORARIO PARA EL USO DE LOS UNIFORMES

HORARIO DE UNIFORME DEL PERSONAL FEMENINO ADMINISTRATIVO	
LUNES	VESTIDO Y CHAQUETA
MARTES	PANTALON, CAMISA BLANCA ESTAMPADA CON CELESTE Y CHAQUETA
MIERCOLES	PANTALON, CAMISA ROSADA Y CHAQUETA
JUEVES	PANTALON CAMISA DE RAYAS CELESTE Y PANTALON, CAMISA DE RAYAS CELESTE Y CHAQUETA
VIERNES	CAMISETA TURQUEZA O CAMISA CON LOGOTIPO DE EMSABA Y JEANS

HORARIO DE UNIFORME DEL PERSONAL FEMENINO OPERATIVO	
LUNES	JEANS Y CAMISETA BLANCA BUZO AZUL
AMARTES	A Y A A Z A B Z JEANS Y CAMISETA TURQUEZA BUZO GRIS

MIERCOLES	JEANS Y CAMISETA AZUL ELECTRICO BUZO AZUL
JUEVES	JEANS Y CAMISETA CELESTE BUZO GRIS
VIERNES	JEAN Y CAMISA AZUL CIELO JEANS Y CAMISETA AZUL OSCURO BUZO AZUL



HORARIO PARA EL USO DE LOS UNIFORMES

HORARIO DE UNIFORME DEL PERSONAL MASCULINO ADMINISTRATIVO	
LUNES	JEANS Y CAMISA CON LOGO DE EMSABA EP
MARTES	JEANS Y CAMISETA BLANCA
MIERCOLES	JEANS Y CAMISA CON LOGO DE EMSABA EP
MIERCOLES	JEANS Y CAMISA CON LOGO DE EMSABA EP
JUEVES	JEANS Y CAMISETA TURQUEZA
VIERNES	JEANS Y CAMISA CON LOGO DE EMSABA EP O CAMISETA TURQUEZA

HORARIO DE UNIFORME DEL PERSONAL FEMENINO OPERATIVO

LUNES	JEANS Y CAMISETA BLANCA BUZO AZUL
MARTES	JEANS Y CAMISETA TURQUEZA BUZO GRIS
MIERCOLES	JEANS Y CAMISETA AZUL ELECTRICO BUZO AZUL
JUEVESJUEVES	JEANS Y CAMISETA CELESTE BUZO GRIS JEANS Y CAMISETA CELESTE BUZO GRIS
VIERNES	JEANS Y CAMISETA AZUL OSCURO BUZO AZUL

USO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS

Toda persona que use el servicio higiénico debe actuar con consideración a los demás usuarios, por lo tanto hay que recordar:

- Halar la válvula luego del uso del servicio higiénico
- Desechar el papel higiénico usado dentro del tacho respectivo
- Contribuir a mantener los baños limpios y en orden
- Evitar que haya fuga de agua en los lavabos, servicios higiénicos y llaves y si se detentan reportarlas



EQUIPOS DE OFICINA Y MOBILIARIOS



Debe evitarse el desperdicio sacando las copias e impresiones estrictamente necesarias.

El uso de los equipos de oficina es para asuntos relacionados únicamente con la empresa.

Los mobiliarios, equipos, vehículos y maquinarias en general, así como los suministros e insumos de oficina y de planta deben usarse, cuidarse, y mantenerse adecuadamente, para desarrollar con eficiencia de nuestras actividades

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Apagar los equipos que no se estén utilizando



Mantener prendida únicamente las luces necesarias



En las oficinas las luces y otros equipos que consumen energía eléctrica deben permanecer apagados mientras no haya alguien en ellas



ORDEN Y LIMPIEZA

Debemos evitar pegar papeles recordatorios en las paredes.

Debemos contribuir con la higiene depositando los desperdicios y basuras de oficina y planta en el lugar previsto para este fin.

No botar los chicles en el piso.



La limpieza de la oficina y los pasillos es responsabilidad de todos

USO DEL LENGUAJE ADECUADO



Todo el personal debe utilizar dentro de las oficinas un vocabulario correcto y adecuado, respetándose unos a otros.



Palabras mal utilizadas, fuera de tono o despectivas desdicen de la educación de una persona.



Al llamar la atención al personal, se debe usar palabras correctas sin ofender a nadie, cualquiera que sea la posición en que se encuentre.



PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA



Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.



Propender por el cumplimiento de normas como un medio para una convivencia productiva.





Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.



Respetar a los demás como individuos y valorar su conocimiento y potencial como miembros del equipo de trabajo que somos.

Respeto por los demás



5

Trabajar en conjunto valorando las necesidades del otro y así fomentar unas relaciones armónicas y productivas, teniendo presente que las responsabilidades son individuales, e indelegables.



TRABAJAMOS
EN EQUIPO

Predicar con el ejemplo, siendo coherentes y asumiendo las consecuencias de nuestros actos en todo momento con total honestidad y transparencia.



6

7

Mantener una comunicación abierta, clara, respetuosa, y oportuna en todo momento, aportando al crecimiento personal y/o profesional de todos los miembros de la EMSABA EP.



Respeto entre compañeros
03

Respetar nuestra privacidad y la de los compañeros.

RESPETA LA PRIVACIDAD DE LOS DEMAS...



8



Evitar lanzar juicios y generar comentarios que afectan al equipo de trabajo.



Fomentar desde el quehacer cotidiano, acciones que permitan hacer nuestro trabajo de manera agradable y satisfactoria para nuestro desarrollo personal y profesional.





11

Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando entorpecer las labores de todos, siendo oportunos y teniendo claro la priorización de las cosas, de tal manera que las interrupciones sean estrictamente necesarias y debidamente concertadas.



Ser solidarios ante eventos que no tengan que ver con nuestras funciones específicos y que sin embargo estamos en capacidad de apoyar para que el compañero supera la situación de manera exitosa.



12

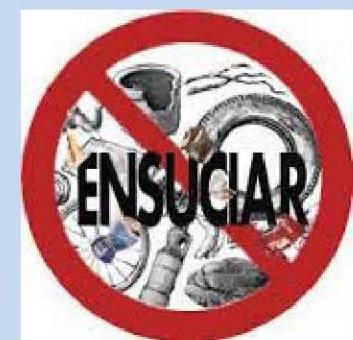


13

Respetar el espacio de trabajo compartido, manejar un tono de voz apropiado y el accionar en general para evitar interrumpir las labores de los compañeros que compartimos dicho espacio.



Hacer uso adecuado de las zonas de trabajo, descanso, alimentación y baños, garantizando que estos permanezcan limpios y agradables.



14



15



Ser dinámicos y participativos en las actividades realizadas por la EMSABA EP.

Mantener una buena presentación personal.



16

17

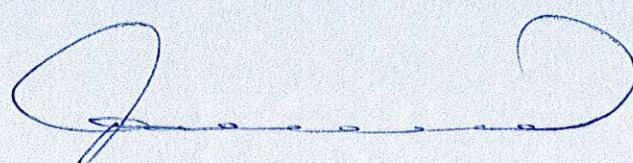


Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la empresa

velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.



18


ING. RAMON ESCOBAR MENÉNDEZ
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO - EMSABA EP