



Aguas de Murcia recibe el certificado AENOR de compromiso con las personas mayores

La empresa municipal se pone a la cabeza como primera empresa de la Región de Murcia en obtener dicho reconocimiento, siendo prioridad ofrecer el mejor servicio apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de su actividad Murcia.

Murcia, 17 de junio 2024.- En 2023, Aguas de Murcia inició la implantación de un nuevo Sistema, "Sistema de Gestión de Organización Comprometida con las Personas Mayores" orientado a ofrecer un producto de calidad con una atención y un servicio al cliente que se basan en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad, la comunicación, la responsabilidad y la innovación.

La implantación de este sistema es fruto de una reflexión interna que enlaza con el modelo de atención CONTIGO que se inició en 2022, cuyo objetivo es dar un paso más en la experiencia de clientes, cambiando el modelo de atención, con el cliente en el centro, más digitales, siempre accesibles y comprometidos con la vulnerabilidad.

Esta certificación se basa en los compromisos adquiridos para mejorar la experiencia de los clientes senior y que visibiliza e impulsa la importancia de contar con servicios de calidad e inclusivos, donde "no se deje a nadie atrás", lema de la Agenda 2030.

Algunos de los beneficios que aporta esta certificación son el ayudar en el proceso de prestación de servicio a clientes mayores de 65 años, que pueden resultarles complejos tanto en su comprensión como en la ejecución; reforzar los mensajes y actuaciones realizados para devolver y afianzar la confianza a la tercera edad, aportando confianza a

sus clientes más mayores en los procesos de atención y experiencia del cliente; así como contribuir a la Agenda 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Aguas de Murcia adquiere el compromiso de una Atención Preferente Senior, favoreciendo una mayor y mejor experiencia de este segmento de la clientela, con el fin de eliminar o en su caso disminuir la brecha digital. Este compromiso se interioriza con la incorporación a la Mesa de Diálogo con los Grupos de Interés (Alianza Social del Agua) en este caso con una representación de los mayores del municipio, a la vez que se dispondrá de una atención prioritaria y acompañamiento a través del Centro de Atención Telefónica, previa identificación como senior.

Así mismo se mantiene un plan anual de acciones formativas y divulgativas con colectivos seniors, a través de charlas y talleres de temas de interés para ellos, siempre con un lenguaje claro y comprensible tanto en comunicaciones orales como escritas.

Los canales digitales de atención también se han adaptado para personas seniors y/o con movilidad reducida a través de videollamada, y se han simplificado el 100% de los trámites administrativos en las solicitudes de tarifa especial de pensionista, evitando el desplazamiento a las oficinas de Aguas de Murcia, conveniando con el ayuntamiento el traslado de información de aquellos clientes con derecho a la cuota cero en recogida de basuras.

Al acto han asistido el concejal de Planificación Urbanística, Huerta y Medio Ambiente, Antonio Navarro, la concejal de Mujer, Políticas de Conciliación, Mayores y Discapacidad, Ascensión Carreño, Ángel Luis Sánchez, Director Región Mediterráneo de AENOR quién ha hecho entrega del certificado a la Directora General de Aguas de Murcia, Inmaculada Serrano, acompañada de Ángel Guirao en representación del colectivo SENIOR.

Con esta certificación Aguas de Murcia se pone a la cabeza en el Compromiso con las Personas Mayores en la región, siendo la primera empresa en obtener este reconocimiento.

www.emuasa.es