

ANÁLISIS DE LOS NIVELES ACTUALES DE SATISFACCIÓN EN LOS
CLIENTES O USUARIOS DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES OFRECIDOS
POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CARIBABARE E.S.P. *CON*
MIRAS A DAR CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS ISO 9001:2008.

ANDREY JOSUÉ MORENO CACHAY

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2015

ANÁLISIS DE LOS NIVELES ACTUALES DE SATISFACCIÓN EN LOS
CLIENTES O USUARIOS DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES OFRECIDOS
POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CARIBABARE E.S.P. *CON*
MIRAS A DAR CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS ISO 9001:2008.

ANDREY JOSUÉ MORENO CACHAY

Informe presentado como requisito final para optar al título de Administración de
Empresas

Directora
AGDA ZUALAGA
Magister en Administración

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2015

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pamplona 3 de diciembre 2015

Este trabajo está dedicado a mis padres ya que gracias a ellos pude realizar mis estudios universitarios y poder optar al título profesional como Administrador de Empresas.

No dejo de lado a Dios, un amigo muy especial para mí. Ha estado conmigo en todas las etapas de mi vida y me da la salud, inteligencia y sabiduría para aprender siempre de las demás personas y trabajar para lograr mis sueños.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por darme la salud que tengo.

Agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante.

Quiero agradecer a todos los profesores y compañeros de estudio que durante toda la carrera aportaron su granito de arena en mi formación como profesional, y que seguramente algunos de ellos seguirán siendo parte de mi aprendizaje en el mundo laboral.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en mi formación como profesional, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en este proyecto de vida que apenas comienza.

TABLA EN CONTENIDO		Pág.
1. INTRODUCCIÓN		1
2. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL CARIBABARE E.S.P		11
2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA		11
2.2 Aspectos Corporativos.....		12
2.2.1 Misión.		12
2.2.2. Visión.....		12
2.2.3 Valores.		13
2.2.4 Principios.		13
2.3. MARKETING		13
2.3.1 Política de Producto o Servicio		13
2.3.1.2 Política De Precios.....		31
2.3.1.3 Política de Distribución.....		36
2.3.1.4 Política de Comunicación		36
2.3.1.5 El Cliente.....		36
2.3.1.6 Análisis De Mercado		41
2.3.1.7 La Competencia.....		47
2.3.1.8 Estrategia De Marketing		48
2.3.2 Recursos Humanos		51
2.3.2.1 Estructura Organizativa.....		51
2.3.2.1.1 Equipo De Dirección.....		53
2.3.2.2 Personal.....		55
2.3.3 Estrategia de Crecimiento		56
2.3.3.1 Evolución Histórica		56
2.3.3.2 Estrategia.....		59
2.3.3.3 Gestión de crecimiento		60
2.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO		61
2.5 FUNCIONES COMO PASANTE		61
2.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO		62
2.6.1 Título.....		62
• 2.6.2 Objetivo General.		62
2.6.3 Objetivos Específicos		62
2.6.4. Justificación.....		63
2.6.5 Cronograma.....		64
3. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO		65
3.1 METODOLOGÍA		65
3.1.1 Enfoque Metodológico		65
3.2. ANÁLISIS LA INFORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE P.Q.R. Y OPINIONES DE LOS EMPLEADOS QUE TIENEN ACCESO DIRECTO CON LOS CLIENTES O USUARIOS		67
3.2.1 Etapa. Se revisaron las estadísticas.....		67
3.2.2 Etapa. Listado de los principales incidentes.		70
3.3 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN		72

3.3.1. ETAPA. Diseño Muestral.	72
3.3.2 Etapa. Modelo De La Encuesta	74
3.3.3 Etapa. Trabajo de campo, revisión y análisis	75
4. RESULTADOS	76
4.1 DISEÑO Y APLICACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	86
4.1.1 Justificación teórica.	86
4.1.2 Objetivo Y Campo De Aplicación.....	87
4.1.3 Alcance.	87
4.1.4 Responsables.	87
4.1.5 Definiciones.	88
4.1.6 Control estadístico del procedimiento.	88
4.1.7 PHVA.....	88
4.1.8 Contenido.	89
4.1.9 Modelo del formato	90
4.1.10 Etapa. Resultados.....	91
4.1.10.1 Acueducto.....	91
4.1.10.2 Alcantarillado	91
4.1.10.3 Aseo	91
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	96
BIBLIOGRAFIA	97
ANEXOS	98

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Descripción Actividades.....	16
Tabla 2. Descripción Actividades.....	22
Tabla 3. Descripción Actividades	39
Población Mucipio Tame	43
Clima Municipio Tame	46
Descripción De Objetivos.....	49
Matriz Dofa.	49
Estadísticas De Peticiones,Quejas y Reclamos 2014-Acueducto	68
Estadísticas De Peticiones, Quejas y Reclamos 2014- Alcantarillado	68
Estadísticas De Peticiones, Quejas y Reclamos 2014- Aseo.....	69
Estadísticas De Peticiones, Quejas y Reclamos 2015-Acueducto	69
Estadísticas De Peticiones, Quejas y Reclamos 2105-Alcantarillado	70
Estadística De Peticiones, Quejas y Reclamos 2015-Aseo.....	70
Nivel De Confianza Y Error Muestral.....	72

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Formato Para la Atención de Quejas.....	38
Figura 2. Ejemplo Medida de Sastifacción del Cliente.....	57

ABSTRACT

The present study seeks to find out the impact or degree of quality of the service provided CARIBARE E.S.P. in satisfaction of the customer or user and how this relationship affects the company. We define our problems on the basis of facts and claims executed by the customers or users of the entity providing basic services in Tame Arauca.

The objective of the research is aimed to determine the influence of the quality of service in the satisfaction of the customers or users of the public entity, according to the definitions of quality is to translate the needs of users in features measurable, only in this way a product or service may give satisfaction to the customer or user. It was applied a quantitative paradigm already that will carry out a survey and suggestions mailbox for information about the opinion and characteristics of the object of research, it should be noted that the survey will be for both users and customers. The hypothesis pointed out that a relation exists between the quality of service and the satisfaction of the client in the sense that, on having improved the quality in the service, increases the satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

En sus orígenes los procesos de negocios en empresas como servicios públicos han centrado su preocupación en Sí mismos. En un primer momento, adaptando el comportamiento y gustos de los usuarios a los productos. Luego tomando los gustos y preferencias para adaptar la oferta. Así entonces las empresas, desde hace décadas, han volcado su preocupación al cliente, al darse cuenta que son ellos quienes dan el valor y pagan por el producto o servicios que proveen. No obstante, los servicios públicos durante mucho tiempo han estado ajenos a este enfoque. En las últimas tres décadas la corriente del New Public Management (NPM) o Nueva Gerencia Pública ha dominado la orientación y el contenido de los procesos de reforma administrativa y gubernamental en prácticamente todos los países del mundo. Esta corriente busca incorporar y recoger las experiencias, prácticas y técnicas que se utilizan en la empresa privada competitiva al mundo público. (Quilaman & Chacurth, 1998)

Podríamos retroceder en el tiempo y hablar de conceptos relativos que ya podíamos observar en la obsoleta versión de 1994 de la Norma ISO 9000, cuando hablábamos de los conceptos que debía incluir la Política de Calidad, al establecer sistemáticas para la revisión del contrato, o con el tratamiento de las quejas y reclamaciones a través, casi siempre, del registro de las No Conformidades como eje principal de actuación. Pero, ¿qué sabemos hoy del grado de satisfacción de nuestros clientes? Con la entrada en vigor de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000. (Calidad, 2000) Los conceptos de orientación a procesos y al cliente nos proporcionaron a más de uno, algún que otro dolor de cabeza en un principio. Enfoque a procesos, orientación al cliente, mejora continua, seguimiento y medición de la satisfacción del clientes, retroalimentación... como conceptos están claros, pero centrándonos en la medición de la satisfacción del cliente, tal vez en la realidad actual, la mayoría de organizaciones certificadas no están preparadas todavía para abordar este aspecto con el grado de profundidad que merece.

A lo largo de este trabajo se realiza un auto diagnóstico en la cual se realiza la matriz DOFA (Talacon, 2007) esta nos deja ver que la única manera que la empresa tiene para saber las estadísticas de quejas y reclamos es por el medio directo con las operarias de PQR, dejando así a un lado las verdaderas opiniones de los usuarios acerca de los servicios ofertados y de la manera en que se prestan.

En aplicación de la norma ISO 9001 se desarrolla la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta esta entidad en el municipio de Tame – Arauca. Esto como política tanto con el modelo Estándar de Control Interno, como

el sistema de gestión de la calidad, donde uno de los principales objetivos se constituye en la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios.

2. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL CARIBABARE E.S.P

2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Razón social:	Empresa de Servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P.
Nombre comercial:	CARIBABARE E.S.P.
Naturaleza jurídica:	Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT:	800.093.257-6
Dirección:	Carrera 18 N. 15 – 68 Barrio El centro
Teléfono:	097 - 8886000
Fax:	097 - 8886311
Website:	www.caribabare.gov.co

Hacia el año de 1.962 inició operaciones el acueducto tomado del caño NARANJITO, con tubería de conducción de 6” en caudal de 10 LPS para más o menos 200 familias, paralelamente se construyó el alcantarillado para la zona más céntrica del pueblo entregando las aguas servidas directamente del caño GUALABAO. En este tiempo los servicios de acueducto y alcantarillado fueron administrados por la empresa de acueducto de Norte de Santander “ACUANORTE”. La prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado también fueron administrados por la empresa de servicios públicos de Arauca “EMPOARAUCA”.

En 1.979 se construyó el Acueducto Municipal del río Tame con tubería de conducción de 12” planta de tratamiento circular compacta de 45 LPS y tanque de almacenamiento de 1200 m³.

Mediante Acuerdo No 003 del 02 febrero de 1989 el Concejo Municipal creó la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Tame como un establecimiento Público del orden Municipal adscrito al despacho del Alcalde dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. A partir de esta fecha la empresa asumió los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. De igual manera en 1.991 se amplió el servicio de alcantarillado construyendo 2 emisarios finales y 2 piscinas de oxidación con vertientes al caño GUALABAO y la ITIBANA. Por su parte el servicio de aseo fue reforzado con la adquisición de un carro compactador de 4 toneladas y se construyó el relleno sanitario.

Con el acuerdo No 010 del 05 de junio de 1.996 el Concejo Municipal y atendiendo los requerimientos de la Ley 142/94, transforma la Empresa Municipal de Servicios Públicos en Empresa Industrial y Comercial del estado “CARIBABARE DE TAME

E.S.P.“ la cual se legalizó y entró a operar como tal en enero de 1.997 administrando los tres servicios. En el año de 1.997 se amplió el acueducto con la construcción de otra línea de 12” y se ha venido construyendo una planta de tratamiento para 135 LPS de la cual se puso en funcionamiento 2/3 partes (90 LPS). En 1.998 también se construyó un tanque de almacenamiento para 1400 m³.

El servicio de aseo se ha venido prestando con dos carros compactadores que prestan el servicio de recolección de residuos sólidos para luego ser depositados en el relleno sanitario. Este relleno por el crecimiento del pueblo se encuentra ubicado dentro del perímetro urbano zona de expansión residencial.

El 21 de abril del año 2003, se inician labores de manejo integral de los residuos sólidos, en el sitio ubicado en el Km. 13 vía Tame – la Cabuya, predios del sitio Casa Roja, de propiedad de la Empresa.

En el año 2009 se inicia el proceso de diseño y construcción del Relleno sanitario Regional en el predio ubicado en la vereda corocito.

En el año 2010 se realiza el proceso de automatización de la planta de tratamiento de agua, permitiendo un proceso más confiable, ágil y eficiente en el tratamiento del preciado líquido.

El 11 de noviembre de 2011 la empresa BUREAU VERITAS CERTIFICATION, otorga el certificado de calidad con fundamento en la norma técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008. (INTERNACIONAL, 2008) cuyo alcance esta dado para la “producción de agua potable y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, recolección y transporte de residuos sólidos”.

2.2 Aspectos Corporativos

2.2.1 Misión. Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden regional, orientada hacia la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en condiciones de calidad, rentabilidad y sostenibilidad ambiental, guiada por un equipo humano idóneo, que propende por la satisfacción permanente del usuario.

2.2.2. Visión. CARIBABARE E.S.P., liderará la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la región y será reconocida por su compromiso con la calidad, la capacidad de su equipo humano y la responsabilidad social Empresarial.

2.2.3 Valores.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Nuestras actividades siempre están encaminadas a minimizar el impacto ambiental.

AUSTERIDAD: Los recursos económicos sean invertidos mediante una planeación estratégica y con responsabilidad.

SENTIDO DE PERTENENCIA: Obedece a que nuestras acciones no perjudiquen los aspectos económicos, sociales, ambientales y culturales.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS: Búsqueda permanente en la prestación de los servicios para satisfacción de nuestros usuarios.

TRABAJO EN EQUIPO: La planeación y coordinación de las actividades es conocida por los empleados que en ella interviene.

RENTABILIDAD SOCIAL: Siempre se piensa en el usuario, nuestra razón de ser.

2.2.4 Principios.

La Constitución Política de 1991, estableció los principios que deben cumplirse en el ejercicio de la Función Pública de Administrar el Estado Colombiano, constituyéndose en los preceptos fundamentales definidos para encaminar su desarrollo y otorgar orientación estratégica para la toma de decisiones, todos ellos deben observarse en los procesos, actividades o tareas emprendidas por las entidades públicas para cumplir con su propósito institucional, a continuación se describen dichos preceptos:

Responsabilidad, Moralidad, Buena fe, Igualdad, Imparcialidad, Eficiencia, Eficacia, Economía, Celeridad, Publicidad, Preservación del medio ambiente.

2.3. MARKETING

2.3.1 Política de Producto o Servicio

-Descripción del producto o servicio.

CARIBABARE E.S.P es una empresa dedicada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y limpieza de las áreas urbanas.

***Agua potable (acueducto)**

Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano como consecuencia del equilibrado valor que le imprimen sus minerales; de esta manera, el agua de este tipo, podrá ser consumida sin ningún tipo de restricciones.

Es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación, que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que ésta es accesible en la naturaleza, hasta un punto de consumo distante.

Se entiende que es la distribución de agua apta para el consumo de las personas, incluye la conexión y la medición. Hacen parte del servicio las actividades complementarias de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

El suministro de agua potable es un servicio público domiciliario cuya adecuada, completa y permanente prestación resulta indispensable para la vida y la salud de las personas.

La prestación de este servicio tiene un carácter municipal; en pequeños municipio y zonas rurales adquieren mayor importancia dada la debilidad del mercado y la índole de monopolio natural que adquiere el servicio. Así se explica la figura de la Prestación directa de los municipios concentrada en este servicio.

Antes de la Ley 142/94, el Decreto 2152/92 crea la Dirección de agua potable y saneamiento básico del Ministerio de Desarrollo económico, la cual organiza un sector de baja tecnología, con deficiencia de calidad y dispersión en los prestadores.

El Decreto Ley 1842 de 1991, por el cual se expidió el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, entiende por tales los de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía local y telefonía de larga distancia nacional e internacional, recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos y gas natural domiciliario. Se llevan a los usuarios así lo dijo la Corte en Sentencia T-578 del 3 de noviembre de 1992, "a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo y cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas".

* **Alcantarillado**

(De alcantarilla, diminutivo de la palabra hispano-árabe *al-qānṭara* (قرطنقلا), el puentecito) o también red de alcantarillado, red de saneamiento o red de drenaje al sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales o servidas, industriales y pluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.

Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad. Sólo muy raramente, y por tramos breves, están constituidos por tuberías que trabajan bajo presión o por vacío. Normalmente

están constituidas por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas.

Todavía existen en funcionamiento redes de alcantarillado mixto, es decir, que se separan las aguas residuales y las aguas de lluvia (sistemas unitarios). Este tipo de alcantarillado es necesario en zonas secas y con épocas de escasa pluviosidad, puesto que los sistemas de pluviales no usados, pueden convertirse en un foco de infecciones. Ciertamente existe la posibilidad de poner en las cabeceras de los ramales arcas de descarga que, cada cierto tiempo, descargan una cierta cantidad de agua para limpiar los conductos, pero es un gasto que muchas zonas no se pueden permitir precisamente por falta de agua y por ser necesario hacerlo en las estaciones secas.

***Servicio de limpieza urbana (aseo)**

Conjunto de actividades que posibilitan el almacenamiento, barrido, recolección, transporte, reciclaje y disposición final de residuos sólidos de manera apropiada y sostenida en el tiempo.

El servicio de aseo urbano comprende las siguientes actividades relacionadas al manejo de los residuos sólidos municipales: almacenamiento; presentación; recolección; transporte; transferencia; tratamiento; disposición sanitaria; barrido y limpieza de vías y áreas públicas; recuperación y reciclaje.

Las basuras, como producto generado por las actividades que se realizan diariamente, registran un aumento en cantidad y variedad que ocasiona problemas de salud por la transmisión de enfermedades mediante algunos insectos y roedores. Además, el abandono de éstas altera notablemente el paisaje y causa un impacto negativo en el medio ambiente. Por tal razón, es necesario un control adecuado de la contaminación del agua, aire y suelo, acción que se logra mediante una conveniente disposición final de las basuras que deben ser recogidas por instrumentos adecuados (bolsas, canecas, carretillas, volquetas, carros colectores) para ser dispuestas de manera técnica en sitios que garanticen buenas condiciones ambientales, los cuales se denominan RELLENOS SANITARIOS.

-Detalle de la gama completa de productos o servicios.

***ACUEDUCTO.**

Un sistema de abastecimiento de agua está planificado y diseñado de manera que los usuarios del servicio puedan disponer de agua para las necesidades básicas de la familia y con la seguridad de que se le está proporcionando agua sanitariamente segura para el consumo.

Se debe garantizar que el agua que es tomada del río sea suficiente para abastecer a todos los usuarios del servicio durante las 24 horas del día, para esto se realizaran monitoreo periódicos (semanales, mensuales), para cumplir con el caudal exigido por la planta de potabilización (125 a 130 lt/s) aprox., se verificara el punto de captación y se determinara si es necesario o no realizar trabajos tendientes a captar el volumen necesario para el abastecimiento de agua en el casco urbano del municipio

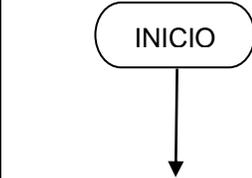
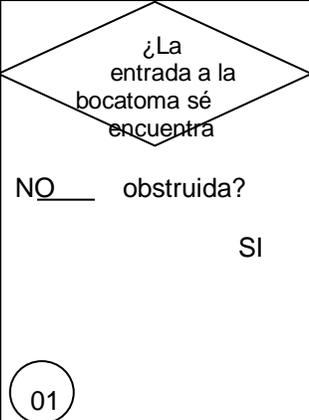
Se deben realizar inspecciones a los pres tratamientos que tiene el sistema de captación; tales como:

Rejillas; este monitoreo se realiza semanalmente donde se retirara manualmente las partículas sólidas y material extraño que pueda afectar la calidad o conducción del agua hasta la planta de tratamiento.

Las compuertas se deben abrir periódicamente (una vez a la semana) para que sea expulsado el material sedimentado en el fondo del tanque.

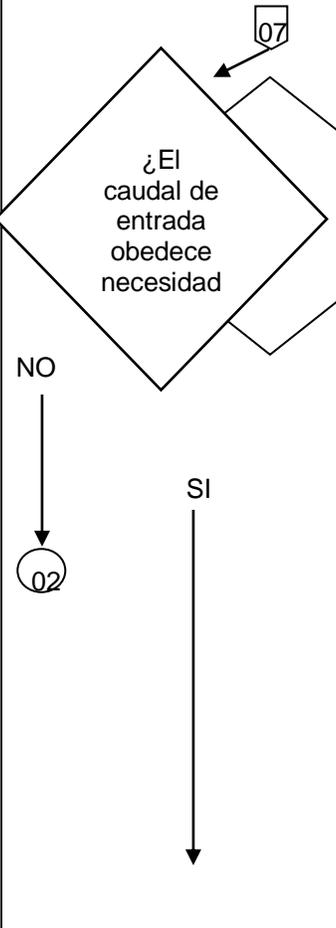
Se debe verificar el funcionamiento de los desenredares realizando mantenimientos cada vez que el mismo se encuentre con alta cantidad de material sedimentado (por lo general se hacen trabajos de limpieza cada seis meses); se inspeccionara la red de aducción hasta la planta de potabilización con el fin de evitar fugas que puedan afectar el volumen de agua que llega a la planta de potabilización.

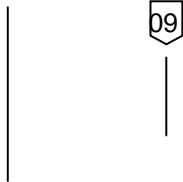
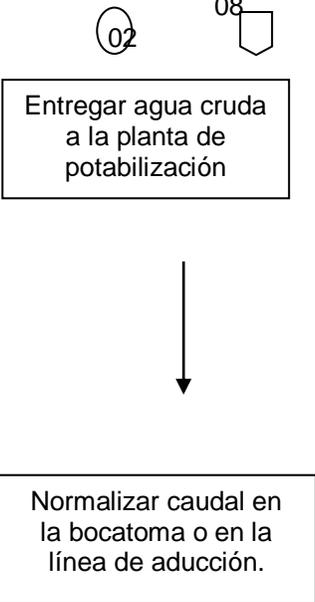
Tabla 1: Descripción De Actividades

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
 <p>INICIO</p>	El proceso inicia en el momento que se capta el agua del río Tame, que abastece el acueducto del municipio.			
 <p>¿La entrada a la bocatoma se encuentra NO___ obstruida? SI</p> <p>01</p>	El operario de mantenimiento verifica visualmente que el sistema de captación se encuentre libre de material extraño que pueda obstruir la entrada del agua a la bocatoma a través del formato F1-PR-GOTA-ACU-001 Formato verificación del	Operario de mantenimiento.	F1-PR-GOTA-ACU-001 Formato Verificación del estado de los pretratamientos	Antes que el agua ingrese a la planta de potabilización se tienen dispuestos unos pretratamientos, que impiden el paso de partículas extrañas a la misma;

 <p>Mantenimiento a los sistemas de pretratamiento</p>	<p>estado de los pretratamientos</p>			<p>(compuertas, rejillas, desarenadores) los cuales deben ser inspeccionados de forma continua con el fin de evitar que sólidos grandes y arenas obstruyan la entrada de agua en la bocatoma y afecte el caudal necesario en la planta.</p>
	<p>El operario debe realizar el mantenimiento a los pretratamientos; tales como; rejillas, compuertas, con el fin de evitar obstrucciones en la red de aducción que conduce a la planta de potabilización según I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos.</p>	<p>Operario de mantenimiento.</p>	<p>I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos</p>	

<p style="text-align: center;">01</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar la aducción de agua hasta los desarenadores</div> <p style="text-align: center;">07</p>	<p>Una vez se ha realizado el mantenimiento necesario en las rejillas y las compuertas, el agua es conducida por medio de gravedad hasta los tanques desarenadores, donde se retiran las arenas y partículas sólidas pesadas que lleva consigo el agua captada en la bocatoma.</p>			
<p style="text-align: center;">06</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mantenimiento a los sistemas de pretratamiento</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-top: 20px;">Realizar la aducción desde los desarenadores hasta la planta de potabilización</div>	<p>Los operarios realizan las labores de mantenimiento en los desarenadores, retirando los sedimentos que se van acumulando en el fondo del tanque, producto del arrastre de arenas de la fuente de captación, se hace a través de I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos</p>	<p>Operario de mantenimiento.</p>	<p>I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos</p>	
	<p>Cuando el proceso de captación y pretratamientos</p>	<p>Operario de mantenimiento</p>	<p>I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el</p>	

<p>08</p>	<p>del agua termina se realiza la conducción de la misma hasta la planta de potabilización, este proceso se lleva a cabo por gravedad y es inspeccionado a través de I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pre tratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos.</p>	<p>o.</p>	<p>mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos</p>	
	<p>El operario de la planta de potabilización debe reportar el caudal que entra en la canaleta Parshall, a través de I-GOPA-POT-002 Instructivo para el proceso de entrada de agua a la planta de potabilización, para determinar si es el adecuado o es necesario realizar trabajos en la captación tendientes a captar el agua exigida según el RAS para abastecer el municipio, a través de F1-PR-GOPA-POT-001 Formato control diario de operación de planta.</p>	<p>Operador de planta de tratamiento.</p>	<p>F1-PR-GOPA-POT-001 Control diario de operación de planta. I-GOPA-POT-002 Instructivo para el proceso de entrada de agua a la planta de potabilización</p>	<p>Se debe entregar el caudal en volumen y condiciones adecuadas para su posterior potabilización, el caudal exigido por la planta de tratamiento para abastecer a todos los usuarios del servicio es de 125 a 130 lt/s aprox. Según resolución RAS 2000 Para esto se debe ejercer un control y cualquier variación</p>

				en el caudal deberá ser reportada al líder del GOTA.
<p>Entregar el Caudal en volumen y condiciones requeridas a la planta de potabilización.</p> 	<p>Una vez se cumpla con los parámetros de caudal exigidos por la planta el agua es conducida por gravedad hasta la planta de potabilización, donde se lleva a cabo su tratamiento y poder entregarla a los usuarios del servicio, según A2-PR-GOPA-POT-001 Matriz de Mediciones Criticas</p>		A2-PR-GOPA-POT-001 Matriz de Mediciones Criticas	
<p>02</p> <p>08</p> <p>Entregar agua cruda a la planta de potabilización</p>  <p>Normalizar caudal en la bocatoma o en la línea de aducción.</p>	<p>Si no cumple con el volumen requerido los operarios de mantenimiento deben normalizar el caudal ya sea en la bocatoma o en la línea de aducción, a través de I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos.</p>	Operario de mantenimiento	I-GOTA-MNP-200 Instructivo para el mantenimiento preventivo de los pretratamientos y el I-GOTA-MNC-200 Instructivo para el mantenimiento correctivo de los pretratamientos	
	Se entrega el agua cruda en volumen y condiciones			Todas las actividades pertinentes a la

	requeridas a la planta de potabilización.			ejecución de los mantenimientos preventivos en la captación en la fuente abastecedora se realizan según el A2-PR-GOTA-MNP-200 Cronograma para el mantenimiento preventivo de instalaciones y redes
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*ALCANTARILLADO.

Un sistema de alcantarillado sanitario está compuesto de una serie de estructuras, integradas con el propósito de captar las aguas residuales producidas en las viviendas, establecimientos comerciales e industriales, colectarlas y conducir las a una planta de tratamiento, donde son despojadas de sus características indeseables, para que finalmente sean vertidas en un cuerpo receptor o reusadas para diferentes fines.

Para tal efecto el sistema de alcantarillado cuenta con una red colectora, que permiten la recolección de las aguas servidas, provenientes de las viviendas, industrias, establecimientos comerciales e institucionales y su conducción al sitio de tratamiento; está constituida por:

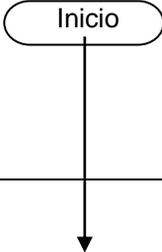
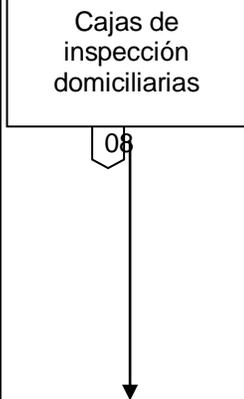
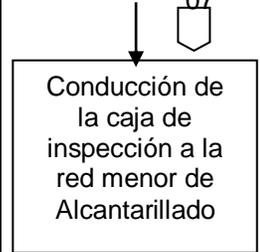
Tuberías; estas pueden ser de diferentes materiales tales como; concreto, polivinilo (PVC), polietileno (PE), asbesto cemento (AC) o hierro fundido (HoFo) y de acuerdo a su tamaño, pueden clasificarse como tuberías principales (12", 14", 16" y 18"), o tuberías secundarias (6", 8" y 10").

Pozos de inspección; constituyen una cámara de inspección y se construyen en todo cambio de alineación horizontal o vertical, en todo cambio de diámetro, en la intersección de dos o más alcantarillas y en el extremo de una línea, cuando se prevén futuras ampliaciones aguas arriba de éstas. Estos pozos son construidos totalmente de concreto o con el cuerpo de ladrillo, apoyado sobre una plataforma de concreto.

Conexiones domiciliarias, están constituidas por las tuberías laterales que conducen las descargas de aguas residuales de las casas, desde la caja de inspección domiciliaria hasta las tuberías recolectoras de alcantarillado sanitario.

Cajas de inspección domiciliarias; hasta este punto le corresponde realizar trabajos a la empresa, que comprende desde la red colectora primaria hasta la caja de inspección, desde allí hacia adentro de las casas le corresponde al dueño de cada inmueble realizar cualquier trabajo de reparación o mantenimiento del sistema de alcantarillado.

Tabla 2: Descripción De Actividades

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
	El proceso de prestación de servicio de alcantarillado inicia en el momento en que los usuarios disponen a la red de alcantarillado el agua potable que utilizan para satisfacer sus necesidades diarias.			
	El agua residual proveniente de las viviendas pasa por las cajas de inspección domiciliaria, donde se retienen partículas sólidas pesadas (arenas), en este punto se realizan trabajos de mantenimiento cuando se presentan obstrucciones en la tubería del alcantarillado, se realizan a través del F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones.	Operario de mantenimiento	F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones.	Estas inspecciones se realizan cuando el usuario reporta alguna anomalía en su red de alcantarillado.
	El agua residual después de pasar por la caja de inspección es vertida a la red menor de alcantarillado que compone tubería de 6", 8" y 10", de acuerdo al A1-PR-GOTA-ALC-001 Mapa de distribución de redes; en este punto se	Operario de mantenimiento	A1-PR-GOTA-ALC-001 Mapa de distribución de redes. I-GOTA-MNP-231 Instructivo para el mantenimiento	Los daños que se presentan en la red de alcantarillado es responsabilidad de la empresa darle solución, cuando los daños son a

	<p>presentan la mayoría de los daños por obstrucción de la tubería, estos daños se corrigen según el I-GOTA-MNP-231</p> <p>Instructivo para el mantenimiento preventivo de instalaciones y redes de alcantarillado y el I-GOTA-MNC-231</p> <p>Instructivo para el mantenimiento correctivo de instalaciones y redes de alcantarillado y se reportan a través de F1-PR-GCCM-PQR-001</p> <p>Formato para la atención y solución de peticiones o en el A2-PR-GOTA-MNP-200 Cronograma para el mantenimiento preventivo de instalaciones y redes.</p>		<p>o preventivo de instalaciones y redes de alcantarillado .</p> <p>I-GOTA-MNC-231 Instructivo para el mantenimiento o correctivo de instalaciones y redes de alcantarillado .</p> <p>F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones.</p> <p>A2-PR-GOTA-MNP-200 Cronograma para el mantenimiento o preventivo de instalaciones y redes.</p>	<p>nivel domiciliario el dueño del inmueble debe solucionar el problema por su cuenta.</p>
<p>Conducción de la Red menor a la red matriz de Alcantarillado</p>				
	<p>Después que el agua residual pasa por la red menor es vertida a la red matriz del alcantarillado que la compone tubería de 12", 14", 16" y 18"; tapas y pozos de inspección, en esta red también se pueden presentar daños que se solucionan mediante el I-GOTA-MNP-231</p> <p>Instructivo para el mantenimiento preventivo de instalaciones y redes de alcantarillado y el I-GOTA-MNC-231</p> <p>Instructivo para el mantenimiento correctivo</p>	<p>Operario de mantenimiento</p>	<p>I-GOTA-MNP-231 Instructivo para el mantenimiento o preventivo de instalaciones y redes de alcantarillado y el I-GOTA-MNC-231 Instructivo para el mantenimiento o correctivo de instalaciones y redes de</p>	

	<p>de instalaciones y redes de alcantarillado y se reportan a través de F1-PR-GCCM-PQR-001</p> <p>Formato para la atención y solución de peticiones, a su vez se deja reportado en el F1V1-PR-GOTA-ALC-001 Formato registro de actividades de mantenimiento</p>		<p>alcantarillado F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones. F1V1-PR-GOTA-ALC-001 Formato registro de actividades de mantenimiento</p>	
<p>09 </p> <p>08 </p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Una vez la red de alcantarillado se encuentra libre de cualquier obstáculo el agua residual es conducida a través de la misma hasta los sistemas de tratamiento, donde es tratada y vertida a un cauce de agua. Ver PR-GOTA-TRL-001</p> <p>Procedimiento para el tratamiento de residuos líquidos.</p>		<p>PR-GOTA-TRL-001 Procedimiento para el tratamiento de residuos líquidos.</p>	
<p style="text-align: center;"></p>	<p>En este punto se termina el proceso de recolección y conducción del agua residual hasta la planta de tratamiento, donde se lleva a cabo el proceso de descontaminación del agua residual antes de ser vertida a un cauce de agua.</p>			

***Aseo**

La Empresa ofrece el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas con los siguientes parámetros:

- La remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas se llevará a cabo mediante proceso manual. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido, dependiendo de la programación y la solicitud de servicio ordinario de aseo.

- La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles deben efectuarse por la persona prestadora del servicio de aseo. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de veinticuatro (24) horas.
- Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. Las rutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido en la prestación del servicio, deben estar acorde con las normas de tránsito y las características físicas del Municipio de Tame, así como con la frecuencia establecida. Esas rutas deberán ser conocidas por los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.
- El barrido, lavado y limpieza de los parques y demás áreas públicas deberán realizarse en horarios que no afecten el flujo adecuado de vehículos y peatones, el sentido en que se debe desarrollar la actividad es en sentido contrario al flujo vehicular.
- Los residuos resultantes de la labor de barrido manual de calles deberán ser colocados en bolsas plásticas ubicadas en los carros, las cuales al colmarse su capacidad serán cerradas atando su parte superior y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección. Se incluye en esta actividad la recolección de bolsas de los residuos sólidos de las cestas públicas, colocadas en las áreas públicas de tráfico peatonal.
- El personal operativo para la actividad de barrido deberá contar con el equipo necesario para la limpieza, el barrido, la recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.

La Empresa ofrece el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas con las siguientes características:

- Barrido manual de acuerdo con las especificaciones del servicio establecidas en este documento.
- Frecuencias dadas por la planificación del servicio
- Rutas de cubrimiento para la prestación del servicio.

Prestación del Servicio en Forma Programada

Macro y Micro Rutas

Tomando como base las rutas previamente establecidas y trazadas por la empresa y que se encuentran en los anexos A2-PG-GOAS-TRS-001 Rutas de trabajo barrido y limpieza de vías y áreas públicas y A2-PR-GOAS-TRS-001 Matriz de rutas; el Líder de grupo asigna el personal a cada una de dichas micro-rutas dando cumplimiento a los horarios y frecuencias requeridos, según la planificación del servicio. Las actividades del programa serán supervisadas por el Líder de Grupo Operativo de Aseo de la empresa.

El trabajo está distribuido en ocho horas diarias entre las 6:00 a.m. a 11:00 a.m., y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.

Suministro de Materiales y Herramientas

Para realizar los pedidos de los materiales, elementos y/o herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades, se deberá seguir los lineamientos establecidos en el procedimiento PR-GACF-ALM-002.

Distribución del Personal

A. Alistamiento: El Líder de Grupo solicita las herramientas y elementos necesarios con anterioridad al almacén. El personal se presenta en el punto de inicio definido por el Líder de Grupo, en el horario establecido, con el fin de entregar las herramientas y dotación necesaria.

B. Transporte: Para cualquier eventualidad, ubicación a puntos lejanos y transporte de herramienta pesada la empresa dispondrá un vehículo para tal fin.

Este sistema de transporte es una medida tomada con el fin de fortalecer Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la organización, disminuyendo la exposición del personal a diferentes accidentes e incidentes que se puedan presentar por desplazamientos muy largos.

C. Distribución de la ruta: El Líder de Grupo distribuye el número de calles de acuerdo a la ruta definida para ese día en el anexo A2-PG-GOAS-TRS-001 Rutas de trabajo barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

ACCIONES PARA EL DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los operarios de barrido desarrollan las siguientes acciones durante la prestación del servicio:

A. Empleo de Bolsas para la recolección de residuos de barrido

- Depósito de las bolsas de barrido en el sentido en que circulan los vehículos, de acuerdo a la ruta establecida para el vehículo encargado de la recolección de dichas bolsas.
- Amarre de las bolsas hasta los tres cuartos de su capacidad, evitando así su derrame y rompimiento.
- Deposite la arenilla seca sin exceder tres paladas, y si está húmeda, no debe exceder dos paladas, lo que equivale aproximadamente a 6 kilogramos, con el ánimo de que puedan ser levantadas fácilmente, evitando los rompimientos de las bolsas, la formación de regueros, lesiones, incidentes o accidentes laborales. Se

recomienda incorporar en separadores u otra área apta para ello la arenilla barrida en la medida que sea posible, ello ayudará a reducir la cantidad de bolsas utilizadas para dicha actividad.

- No se dispone en las bolsas de barrido ramas, tablas, materiales de escombros ni elementos corto punzantes que puedan dañar la bolsa o causar lesiones en los funcionarios que realizan la recolección.
- El tiempo de permanencia máximo de las bolsas de barrido en las calles es de aproximadamente veinticuatro (24) horas. La recolección de los residuos generados por la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se realiza dentro de los horarios establecidos para los dos micros rutas existentes.
- La Limpieza de canastas de los usuarios de residuos domiciliarios.
- La limpieza de las papeleras existentes en parques o vías se realiza con base en las rutas de barrido y en las frecuencias establecidas.

B. Empleo de Herramientas:

- El cepillo es utilizado para barrer las zonas duras (pavimentadas, adoquín, cemento, etc.) con el fin de retirar eficientemente la arenilla acumulada.
- El rastrillo se utiliza en las zonas verdes y zonas sin pavimentar, para la acumulación de papeles y hojarasca.
- La pala es la herramienta utilizada para el apoyo en la recolección de los residuos y depositarlos en las bolsas, además apoya la labor del deshierbe, actividad que consiste en arrancar la maleza que nace en las cunetas, lo cual genera un buen impacto visual y facilita la labor del barrido.
- La guadaña sirve para desmontar zonas verdes y áreas que lo requieran, ésta herramienta es asignada a una persona del grupo con experiencia en su manejo.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN FORMA NO PROGRAMADA

En caso fortuito

En forma excepcional y con todos los medios al alcance para superar situaciones extraordinarias derivadas de hechos fortuitos o fuerza mayor como es el caso de terremotos, inundaciones, derrumbes, grandes accidentes, siniestros, catástrofes que generen suciedad en las vías públicas, la empresa se hace presente teniendo en cuenta:

A. Presencia en el sector del Líder del Grupo Operativo de Aseo en un término de tiempo no superior a dos (2) horas del in suceso y de acuerdo con lo establecido por la autoridad de policía.

B. El Líder del Grupo Operativo de Aseo evalúa en forma visual la cantidad y tipo de residuos a recoger y extensión del área a limpiar, con el fin de establecer el número de personal a disponer, las herramientas a manejar y demás recursos necesarios acordes con el in suceso.

C. Si los hechos ocurren durante horas laborales, el Líder del Grupo Operativo de Aseo ubica el personal disponible y los cita para prestar el servicio en jornada adicional.

D. Si los hechos ocurren durante horas no laborales o festivas, el Líder del Grupo Operativo de Aseo ubica vía telefónica al personal tanto de barrido como de recolección

según sea la cantidad de personal requerido, quienes se trasladan al sitio para dar inicio a las labores a ejercer.

Por realización de Eventos

El Líder del Grupo Operativo de Aseo organiza la prestación del servicio de tal forma que no interrumpa el trabajo que ya se encuentra programado en las rutas.

Por otra parte, para los eventos que ya se tienen programados durante el año, ocho días antes se coordinan tareas de barrido y limpieza de vías principales y áreas donde se llevaran a cabo dicho eventos. Durante el año existen cinco eventos de importancia a nivel municipal que requieren estar provistos de áreas y vías limpias:

- Encuentro del Tameño Nato para el mes de marzo
- Encuentro de Bandas para el mes de junio
- Feria Ganadera para el mes de Julio
- Fiestas Patronales para el mes de Agosto
- Festividades de Fin de Año

LIMPIEZA DE ÁREAS DE INTERÉS PÚBLICO

La Empresa efectúa la limpieza de las áreas de interés público como parques, plazoletas, ciclo rutas entre otras, dentro de las rutas establecidas. Sin embargo, algunas tareas deben ser realizadas previamente al día de la limpieza, entre ellas está guadañada y fumigación de maleza. El levantamiento de escombros está programado cinco veces al año dentro de las actividades de limpieza previa a los eventos descritos en el numeral 1.5.2.2.

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Es deber del operario de barrido:

- Asegurar la no presencia de residuos diseminados en la ruta establecida.
- Asegurar la no presencia de arenilla en la ruta establecida.
- Asegurar la no presencia de hojarasca que por su apariencia permita establecer que se encuentran en el sitio por varias horas.
- El porte de todos los elementos suministrados por la Empresa para la prestación del servicio, tanto la dotación como los elementos de protección personal.

El operario de barrido vela por el mantenimiento de la ruta asignada para lo cual se da un valor agregado a la prestación del servicio con la actividad del deshierbe en cada puesto de trabajo.

ESTIMACIÓN DE RESIDUOS PROVENIENTES DE LA ACTIVIDAD

Para el cálculo de los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se tiene establecido por aforo que el peso promedio de una bolsa de residuos orgánicos con residuos provenientes de ésta actividad pesa 10,86 Kg e inorgánicos 9,71 Kg. De acuerdo a lo anterior en cada microrruta se registra el número de bolsas de cada tipo de residuos en el formato F1-PG-GOAS-TRS-001 Minuta de trabajo, y con ello se tienen las siguientes ecuaciones:

$Trorg = 10,86Kg * No.borg$
 $Trinorg = 9,71Kg * No.binorg$
 $TRBL = Trorg + Trinorg$

Dónde: Trorg: Total de residuos orgánicos
No.borg: Número de bolsas con residuos orgánicos
Trinorg: Total de residuos inorgánicos
No.binorg: Número de bolsas con residuos inorgánicos
TRBL: Total de residuos provenientes de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El Líder del Grupo Operativo de Aseo verifica el cumplimiento de cada una de las especificaciones anteriormente mencionadas. Al detectar el no cumplimiento de alguna de éstas se realiza el respectivo registro en el formato F2-PG-GOAS-TRS-001 Registro de Verificación de Prestación del Servicio de Barrido y Limpieza.

Durante la labor de Supervisión se verifican las características del servicio. La supervisión a las micro-rutas de barrido se efectúa diariamente y en su totalidad.

- Comparación de estos P/S con los de la competencia.

La empresa por ser prestadora de servicios públicos y porque su capital es del orden público no tiene competencia a nivel Municipal, sin embargo a nivel departamental CARIBABARE E.S.P. Por su calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y limpieza de espacios públicos es la empresa líder.

- ¿Qué servicios se incluyen con el P/S? ¿Son estos importantes para la venta

Venta de materiales; se le venden materiales de calidad a los usuarios y clientes y nuevos suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado. Este servicio hace parte de la ampliación de cobertura cada vez más creciente en el municipio de Tame.

En el área de Aseo se comercializa de los productos reciclables. Como valor agregado a las actividades de barrido y limpieza de las áreas públicas de la ciudad, se programa la fumigación, deshierbe, guadaña y poda en puntos estratégicos como vías concurridas, separadores, parques y plazoletas.

En área del grupo comercial se dispone de servicios de inspección y reparación de las fallas que se presentan en las acometidas, esto contribuye a la disponibilidad de una mayor cobertura.

- Comparación de estos P/S con los de la competencia.

En esencia los servicios ofertados son iguales a las demás empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a nivel departamental, nacional e internacional, lo que dista es la forma de los procesos de comercialización. Cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios debe mantener una política de calidad accediendo a la certificación de calidad, esto contribuye a la confiabilidad de los servicios en venta.

Cabe resaltar que es una empresa reconocida en la región ya que mantiene procesos estrictos para mantener limpia la ciudad y así Tame ser reconocido como uno de los mejores pueblos de Arauca en cuanto al mantenimiento de la limpieza y agua potable.

- Otros aspectos relevantes del P/S, como packaging y documentación.

Para cada servicio (acueducto, alcantarillado y aseo), CARIBABARE E.S.P. mantiene procesos de calidad por medio de instructivos donde se indica la reglamentación de cada actividad para la entrega de cada servicio haciendo énfasis en la calidad de servicio siendo esta la política de calidad. En el alcantarillado periódicamente se revisan para la adecuada evacuación de las aguas servidas y lluvias contribuyendo a la no contaminación por aguas negras rodadas por las calles o taponamientos cuando llueve, esto se basa en los instructivos y reglamentación de la cada área para el mantenimiento e inspección de cada red.

- ¿Cuál es el beneficio principal que aporta el P/S al cliente? ¿Qué necesidad satisface?

Los servicios públicos domiciliarios son tenidos en cuenta como un derecho colectivo en cuanto se garantiza su prestación como un medio para lograr un nivel de vida adecuado que permita el desarrollo de las personas y de las comunidades y como tal se tornan en Derecho; no obstante, desde esta premisa, los Estados, a través de los gobiernos, han convertido, en gracia de la progresividad, en programa político primero y luego en servicio público, objeto de prestación por empresas privadas, los servicios públicos domiciliarios, en este sentido, los medios para obtener un nivel de vida con calidad por la generalidad de la población, son hoy otro negocio, otra actividad comercial pasible de generar ganancia.

Así las cosas, los servicios públicos domiciliarios se tornaron en uno de las mejores actividades comerciales, por cuanto se prestan en el domicilio de los ciudadanos y para efectos de desarrollo de la vida de los ciudadanos son consumidos inevitablemente por todos.

Este cambio se dio luego de la adopción del nuevo modelo económico, puesto que en la idea de Estado de Bienestar era un deber del Estado su prestación y por tanto un derecho de los ciudadanos, ahora con la privatización de las empresas y numerosas actividades desarrolladas por los Estados, la garantía (deber) de este derecho se tornó en una actividad de prestación de servicios, es decir, la cobertura no es problema con tal de que se pague, y por el otro lado, en cuanto al derecho a tener servicios públicos domiciliarios se tornó en derecho a contratar la prestación del servicio y a consumir.

- ¿En qué fase de su ciclo de vida se encuentran estos P/S: nuevos, emergentes, maduros, en declive?

Los servicios que se prestan en Caribabare están en una etapa estable debido a que ya están consolidados, es decir, se encuentran posicionados en cuanto a la calidad del servicio.

- ¿Está previsto introducir nuevos productos? ¿Cuáles y en qué tiempo?
La empresa está gestionando prestar el servicio de alumbrado público, debido a que en el municipio es manejado por la secretaria de planeación y no es eficiente. Además proyecta ser administrador del gas domiciliario debido a que ejecuta actualmente la instalación de las redes domiciliarias como primera etapa.

- ¿Cuáles son los P/S más rentables para la empresa?

De acuerdo a los estados financieros, el servicio que es más rentable financieramente es el servicio de acueducto, pero la empresa considera de gran importancia la rentabilidad ambiental en el servicio de aseo debido la culturización de los usuarios en la selección de la fuente de los residuos sólido y la venta de los productos reciclables.

2.3.1.2 Política De Precios

- ✦ ¿Cómo se fijan los precios? ¿Quién establece el precio de cada P/S?

Para la fijación de las tarifas debe existir una clara diferenciación por sectores (sector residencial y no residencial) y una clasificación de los inmuebles del sector residencial, para racionalizar los niveles tarifarios, en tanto que ello permite consultar la capacidad de pago de los usuarios. La estratificación es el mecanismo adecuado para la clasificación de los usuarios residenciales, como ya se vio en la primera parte de este manual. Deben existir como máximo seis estratos, y por condiciones especiales se podrá establecer un número inferior. Asimismo, la tarifa que cada uno de los usuarios debe pagar estará compuesta por dos elementos:

EL CARGO FIJO Este garantizará el recaudo de algunos de los costos en que incurre la administración para la prestación del servicio y que son independientes del consumo de agua. Su valor en el sector residencial dependerá del estrato en el cual se encuentre clasificado el inmueble, y en el sector no residencial se fijará de acuerdo con el diámetro de acometida de la instalación domiciliaria.

EL CARGO POR CONSUMO Para su determinación, se establecen tres bloques de consumo en el sector residencial: Consumo básico: Se define como el que se destina a satisfacer las necesidades esenciales de las familias, y está ubicado en un intervalo de consumo entre 0 y 30 m³ /mes.

Consumo complementario: Es el consumo superior al nivel del consumo básico, hasta dos veces su valor, es decir, entre 31 y 60 m³ / mes.

Consumo suntuario: Es aquél por encima de dos veces el nivel del consumo básico, o sea, 61 m³ /mes y más.

Cada uno de estos bloques de consumo fijados únicamente para el sector residencial tendrá una tarifa diferencial por estrato, con excepción del consumo suntuario que será igual en todos los estratos. El costo por metro cúbico es diferente para cada uno de los bloques mencionados anteriormente. Al sector no residencial se le aplicará una tarifa única por cada metro cúbico de consumo. El cargo fijo más el cargo por consumo equivale a la tarifa total que debe pagar cada usuario por concepto de acueducto. La misma estará determinada por los gastos que se generen en la prestación de los servicios, señalados en el capítulo anterior. Para efectos de liquidar las tarifas residenciales de edificios multifamiliares con medición colectiva, inmuebles que carecen de medidor, pilas públicas, etc., se sugiere analizar el Decreto No. 394 de 1987, que además define algunos conceptos indispensables en la fijación de tarifas. Consecuentes con los criterios para la fijación de tarifas ya señalados, es de vital importancia la instalación de los “contadores” como único instrumento que posibilita la medición del consumo. El medidor permite una mayor racionalidad y equidad en el cobro del servicio, en tanto que las tarifas más bajas corresponderán a consumos bajos y viceversa. Permite, además, detectar consumos altos ocasionados por fugas internas o mal uso del agua.

Por lo anterior, es fundamental que la comunidad tome conciencia de la importancia de consumir lo necesario para satisfacer sus necesidades básicas, evitando el despilfarro del agua, con el fin de obtener cuentas más bajas y garantizar un mejor servicio a toda la comunidad. Para ello se deben emprender campañas que ilustren a los usuarios sobre el buen uso y mantenimiento de cada uno de los accesorios e instalaciones del sistema (llaves, tuberías internas, válvulas, etc.) y la utilización racional del agua.

La ley establece que el régimen tarifario debe estar basado en la aproximación de precios a los de un mercado competitivo; las fórmulas tarifarias deben tener en

cuenta no sólo los costos, sino los aumentos de productividad esperados y éstos deben distribuirse entre la empresa y los usuarios, tal como ocurriría en un mercado competitivo.

La Ley 142 de 1994 en el artículo 87, El régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

Por eficiencia económica se entiende que el régimen de tarifas procurará que éstas se aproximen a lo que serían los precios de un mercado competitivo; que las fórmulas tarifarias deben tener en cuenta no solo los costos sino los aumentos de productividad esperados, y que éstos deben distribuirse entre la empresa y los usuarios, tal como ocurriría en un mercado competitivo; y que las fórmulas tarifarias no pueden trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente, ni permitir que las empresas se apropien de las utilidades provenientes de prácticas restrictivas de la competencia. En el caso de servicios públicos sujetos a fórmulas tarifarias, las tarifas deben reflejar siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos de prestar el servicio, como la demanda por éste.

Neutralidad: Este aspecto establece que a usuarios residenciales de la misma condición económica o a usuarios no residenciales del servicio de energía, se les dará el mismo tratamiento de tarifas y se le aplicarán las mismas contribuciones o subsidios.

Solidaridad y Redistribución: Establece el deber de subsidiar a los usuarios de menores ingresos para que puedan atender sus necesidades básicas. Pero los subsidios deben otorgarse con transparencias, es decir, de forma que se conozca con precisión cuánto cuestan, quien los paga y quien lo recibe; los subsidios se constituyen gracias a un fondo capitalizado por el consumo de los usuarios de los estratos más altos, en conjunto con el consumo de los usuarios comerciales e industriales.

Suficiencia Financiera: Las tarifas deben garantizar la recuperación de los costos de producción incluyendo los costos de ampliación, mantenimiento, reposición y un excedente para los accionistas; es decir, la empresa debe recuperar la inversión, generar utilidad y cubrir todos los costos adicionales de operación para garantizar la calidad, continuidad y seguridad a los usuarios.

Simplicidad, Transparencia e Integridad: Las tarifas deben ser fáciles de comprender, de aplicar y de controlar; deben además, ser explícitas y completamente públicas. Las tarifas deben tener el carácter de integridad, en el sentido de que supondrá una calidad y grado de cobertura del servicio, debe decirse que un cambio en estas categorías se considerará como un cambio en la tarifa.

Las empresas deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva comisión para fijar sus tarifas, salvo en los casos excepcionales que se enumeran en los artículos. De acuerdo con los estudios de costos, la comisión reguladora podrá establecer topes máximos y mínimos tarifarios, de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas; igualmente, podrá definir las metodologías para determinación de tarifas si conviene en aplicar el régimen de libertad regulada o vigilada.

Las tarifas aplicadas cada mes a los consumos de los clientes o suscriptores de Caribabare, corresponden a las tarifas calculadas de acuerdo a la regulación vigente determinada por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es la entidad pública encargada de regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia. Su objetivo principal es crear y preservar condiciones para asegurar la prestación de servicios sanitarios. Dentro sus funciones está la de establecer criterios para otorgar subsidios a los usuarios de escasos recursos y aplicar metodologías para fijar las tarifas. CRA está vinculada al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Las Leyes 142 y 143 de 1994, establecieron los siguientes criterios a tener en cuenta para la expedición del régimen aplicable a las fórmulas tarifarias así: Eficiencia Económica, Suficiencia Financiera, Equidad, Transparencia, Simplicidad, Solidaridad y Redistribución del Ingreso.

El esquema tarifario en Colombia es definido por la Ley 142 y se aplica tanto a las empresas públicas como a las mixtas y a las privadas. Este esquema tarifario y de subsidios, único en América Latina, ha logrado:

- un incremento importante en las tarifas de agua y de la capacidad de autofinanciamiento de las empresas de agua y alcantarillado;
- un incremento en las transferencias de la nación a los municipios, destinados para el sector;
- por consecuencia, un aumento significativo en las inversiones y en el acceso al servicio;
- una protección de los bajos estratos socio-económicos a través de la diferenciación de tarifas por estratos.

La tarifa básica se calcula en base a los costos económicos y según una metodología definida al nivel nacional por la CRA en 2004. Las tarifas varían entonces entre municipios solamente en función de sus costos y no de la voluntad del gobierno municipal de aumentar o no las tarifas.

Para proteger a las personas de bajos ingresos frente a tarifas demasiadas altas se aplican factores para ajustar las tarifas básicas en cada municipio a la capacidad de pago estimada de los usuarios. Para estos ajustes se usa el concepto de estratos socio-económicos, una herramienta que utiliza el gobierno de Colombia para clasificar a los ciudadanos de acuerdo a sus ingresos.

Según el Artículo 89 de la ley 142 de 1994, Los concejos municipales están en la obligación de crear "fondos de solidaridad y redistribución de ingresos", para que al presupuesto del municipio se incorporen las transferencias que a dichos fondos deberán hacer las empresas de servicios públicos, según el servicio de que se trate, de acuerdo con lo establecido en el artículo 89.2 de la misma ley. Los recursos de dichos fondos serán destinados a dar subsidios a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, como inversión social, en los términos de esta ley. A igual procedimiento y sistema se sujetarán los fondos distritales y departamentales que deberán ser creados por las autoridades correspondientes en cada caso.

El porcentaje del subsidio o contribución (P%) depende del estrato socioeconómico, tal como lo expresa, precisa y lo establezca la Ley 142:

Estrato	P%
1	0.50 (Subsidios del 50%)
2	0.60 (Subsidios del 40%)
3	0.85 (Subsidios del 15%)
4	1.00 (Sin subsidio ni contribución)
5	1.20 (Contribuciones del 20%)
6	1.20 (Contribuciones del 20%)

✦ ¿Qué proceso se sigue para tomar una decisión de cambio de precios o tarifas? ¿Con que frecuencia se revisan?

Artículo 367º. constitución Política de 91- La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, Los servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación. La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas.

La tarifa del servicio de acueducto y alcantarillado: para cambiar la tarifa de este servicio se determina de acuerdo al aumento del IPC. Anual.

La Tarifa del Servicio de aseo: mes a mes la cantidad de toneladas de desechos son diferentes, de esto depende la tarifa.

✦ ¿Cómo son en comparación con los de la competencia? ¿Considerar precios a nivel de usuario final, distribuidor, mayorista, etc.?

Los precios de la prestación de los servicios por ser única en el municipio se establecen un comparativo con respecto a las otras empresas de los otros municipios, siendo Caribabare una de las más económicas del valor del metro cubico en la región.

- ✦ ¿Cuáles son los motivos que han llevado a la actual estructura de precios?

La empresa debe ser auto suficiente y por eso cuenta con, recuperar los costos de la inversión en la prestación del servicio.

- ✦ ¿Cuál ha sido la tendencia de precios en el pasado? ¿Y que se espera en el futuro?

Siempre ha sido regulado a través de la CRA. Y cada vez que por política de esta comisión establece un nuevo marco normativo para cada servicio la empresa lo implementa.

2.3.1.3 Política de Distribución

- ✦ ¿Describa los canales de distribución que utiliza? ¿Cuáles son las principales características de cada uno de ellos?

Desde la captación hasta la disposición final de las aguas residuales tratadas Caribabare e.s.p. dispone de redes de acueducto y alcantarillado en excelente estado manteniendo los procesos de mantenimiento y corrección de fallencias diligenciados, mediante los procedimientos establecidos para la eficaz prestación del servicio.

La característica principal es el personal técnico idóneo para la revisión de cada proceso y procedimiento en el mantenimiento de la red de acueducto y alcantarillado.

- ✦ ¿Cuál es la importancia de la venta directa en ese tipo de productos? ¿Qué grado de cualificación precisan los vendedores?

Es importante porque permite a la empresa interacción directa con el cliente, permite verificar la calidad de la prestación del servicio y de los materiales vendidos. No se contempla la contratación externa como parte de la gestión para la prestación de los servicios ofertados.

2.3.1.4 Política de Comunicación

- ✦ ¿Qué instrumentos se utilizan? ¿Promociones? ¿Relaciones públicas?

Avisos por la radio a la comunidad en cuanto a suspensión de los servicios dada a los mantenimientos de las redes. Volantes ubicados en la oficina de P.Q.R. contiene información de ahorrar el agua.

2.3.1.5 El Cliente

- ✦ ¿Quiénes son los clientes? ¿Describa los distintos grupos de usuarios?

Los nuevos suscriptores o clientes son los que efectúan el siguiente trámite para su vinculación a los servicios:

- Solicitud verbal o escrita
- Documento que pruebe la titularidad del inmueble
- Aplicación de la estratificación municipal
- Construcción de la conexión domiciliaria y el micro medidor
- El usuario puede solicitar un plazo de financiación de un año para la adquisición de las tuberías, accesorios y micro medidor
- Chequeo del micro medidor, por parte de la empresa, si este es adquirido directamente por el usuario.

Los grupos están determinados por la estratificación municipal, esto en cuanto para determinación de la tarifa: Comercial, residencial, industrial y oficial.

➤ ¿Cuál es el proceso típico para tomar una decisión de compra? ¿Cuánto tiempo dura habitualmente ese proceso?

En cada predio se hace necesario las condiciones mínimas para vivir, esto hace pensar en el agua para el consumo y también un método para la evacuación de estas aguas servidas. El tiempo de la toma de decisión y acercamiento a las instalaciones para adquirir el servicio y el diligenciamiento de los trámites correspondientes es depende de la disposición y urgencia del cliente o suscriptor.

➤ ¿Cuáles son las variables clave en la decisión de compra: precio, características del producto, reputación del fabricante, condiciones de crédito, etc.?

Dado a la monopolización de los servicios públicos domiciliarios, los suscriptores del área urbana no les queda otra alternativa a la de adquirir los servicios públicos domiciliarios ofertados por CARIBABARE. E.S.P. rigiéndose a las tarifas designadas.

Los suministros para la adecuación de acometidas, los suscriptores prefieren en su mayoría comprarlos directamente a Caribabare e.s.p. por su garantía e instalación y adecuación incluida.

➤ ¿Qué alternativas tiene el cliente? ¿Hay sustitutos posibles al producto o servicio?

Los habitantes de centro urbano de Tame pueden contar con aljibes o sistemas diferentes de acueducto al ofertado por Caribabare e.s.p. y darle un tratamiento casero al agua de consumo.

➤ ¿Ha perdido la empresa algún cliente importante últimamente? ¿Por qué razones?

No reporta pérdidas Clientes importantes, cabe resaltar el tipo de las empresas potenciales: industriales, contratistas, empresas de construcción urbanizaciones, veredas aledañas.

➤ ¿Cuáles son las quejas más comunes de los clientes? ¿Cómo se tratan las reclamaciones?

Las quejas más comunes de los clientes son los precios de consumo alto.

Gráfica 1. Formato Para la Atención de Quejas.

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE SUScriptor O USUARIO:

DIRECCION: FECHA: DIA MES AÑO HORA

TELEFONO: CORREO ELECTRONICO:

FORMA DE RADICACION: PERSONAL TELEFONICO CORREO OTRO

2. CONTRA EL NOMBRE DE QUIEN SE MANIFIESTA LA QUEJA:

SERVICIO QUE PRESTA: ACUEDUCTO ALCANTARILLADO ASEO
CUAL: _____

3. DESCRIPCION DE LA QUEJA:

4. PRUEBAS QUE SUSTENTAN LA QUEJAS:

OBSEVACIONES: _____

FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION

Todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios deberán ser recibidos, tramitados y solucionados en el tiempo establecido para tal caso: Para el caso de las peticiones la empresa tendrá un término de 72 horas hábiles, a partir de la presentación de la petición para atender y resolverla. Si es necesario la práctica de pruebas o por la complejidad de la solicitud la empresa, podrá hacerlo dentro de los términos de ley.

✓ Las peticiones, quejas y reclamos se podrán presentar de la siguiente manera:

- Personal: De manera verbal en la oficina de atención al usuario, a todas se le debe llenar su respectivo formato.
 - Escrito: se recibirán en la oficina de atención al usuario o secretaria general.
 - Teléfono: En la línea 8886000, dispuesta para la atención del usuario o cualquier otra línea que disponga la empresa.
 - Internet: Podrán hacerse en el módulo de peticiones, quejas y reclamos de la página oficial de la empresa. www.caribabare.com.co en el caso de las quejas y para las peticiones a través del correo info@caribabare.com.co
- ✓ La petición, queja o reclamo deberá contener como mínimo la siguiente información:
- Nombre del suscriptor, es decir el nombre de la persona que aparece en la factura.
 - Dirección exacta del inmueble, o lugar donde se genera la P.Q.R.
 - Nombre, dirección, teléfono, correo electrónico del reclamante
 - Motivo de la petición, queja o reclamo.
 - Si se trata de una queja, nombre del funcionario(s)
- ✓ Pruebas y/o soportes de su P.Q.R.
- ✓ Al momento de recibir la solicitud, la empresa iniciara el respectivo tramite y le informara el numero con el cual quedo radicado su requerimiento.
- ✓ A partir de la presentación de la queja, reclamo o recurso, la empresa cuenta con un término de 15 días hábiles para responderle. Cuando se requiera la práctica de pruebas la empresa le informara al peticionario la prórroga de los términos, indicándole además la fecha en que se dará respuesta a su queja, reclamo o recurso.

Según su naturaleza se asignara un responsable para dar tratamiento oportuno a la No conformidad:

Petición: Su tratamiento es responsabilidad del Grupo Operativo, Técnico y Ambiental

Queja: Su tratamiento es responsabilidad del Grupo Gestión del Talento Humano

Reclamo: Su tratamiento es responsabilidad del Grupo Comercial, Conexiones y Mercadeo.

Recurso: Su tratamiento es responsabilidad de la Oficina de Asesoría Jurídica

Tabla 3. Descripción de Actividades

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
	Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos pueden provenir de Personas Naturales, Jurídicas, de manera verbal o escrita, a través de los		Actas, oficios, correos electrónicos, derechos de petición	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Recibir las Peticiones, Quejas o Reclamos </div>			

	siguientes medios: Personal, escrita, Internet, teléfono, etc.			
↓	El Asistente Administrativo – P.Q.R. recibe la No conformidad a través de los formatos F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones; F2-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención de Quejas, y, Formato único para la atención de P.Q.R.	Asistente	F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones F2-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención de Quejas Formato único para la atención de P.Q.R.	Sin importar el medio por el cual llega la P.Q.R., siempre se debe registrar en el formato específico para cada tipo de No conformidad
↓	Análisis de las Peticiones, Quejas o Reclamos	El Asistente administrativo – P.Q.R. hace el análisis de la solicitud y envía a la dependencia responsable según el caso	Asistente Administrativo – P.Q.R.	
↓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Dar tratamiento a la situación presentada por el usuario</div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 5px 0;"> 4 <div style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-right: 5px;"></div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 5px 0;"> 3 <div style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-right: 5px;"></div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	El responsable da tratamiento a la situación presentada por el usuario, basado en la normatividad existente para tal caso	Líder GOTA Líder GCCM Líder GGTH	I-GGTH-ARH-009 Instructivo para el seguimiento disciplinario al personal I-GCCM-PQR-001 Instructivo para la solución de reclamos PR-GOTA-ACU-002 Procedimiento para la prestación del servicio de acueducto PR-GOTA-ALC-001 Procedimiento para la prestación del servicio de alcantarillado
↓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Dar respuesta a través de la oficina de atención al usuario</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	El responsable emite respuesta a través de la oficina de atención al usuario	Asistente Administrativo – P.Q.R.	Carta de respuesta al usuario
↓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">¿Se ha subsanado el problema?</div> <div style="text-align: center;">01</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	La Empresa debe cerciorarse que la P.Q.R., presentada por el usuario, ha sido subsanada, para ello se hace seguimiento a través del inspector de servicios públicos de la Empresa	Inspector de servicios	F3-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la inspección de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
↓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hacer seguimiento a la P.Q.R.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	El inspector de servicios realiza el seguimiento a las acciones propuestas para solucionar la P.Q.R.	Inspector de servicios	Debe evaluarse la eficacia de las acciones para la solución de la P.Q.R.

5				
	<p>El Asistente administrativo – P.Q.R. archiva la información generada del proceso de atención y solución de Peticiones, Quejas y Reclamos</p>	Atención al usuario		Los datos generados en el proceso de P.Q.R. se convierten en información para el proceso de retroalimentación con el cliente

2.3.1.6 Análisis De Mercado

✓ Tamaño y tasa de crecimiento del mercado total.

Año 2014.

OPERACIÓN: $CM = \frac{8390}{8392} * 100$

MODO DE CALCULO: $CM = \frac{\text{No MEDIDORES INSTALADOS}}{\text{No TOTAL DE SUSCRIPTORES}} * 100$

MES	No SUSCRIPTORES	No MEDIDORES	% COBERTURA
ENERO	7974	7971	99.96
FEBRERO	8014	8012	99.97
MARZO	8054	8051	99.96
ABRIL	8101	8098	99.96
MAYO	8135	8133	99.97
JUNIO	8169	8166	99.96
JULIO	8205	8202	99.96
AGOSTO	8235	8233	99.97
SEPTIEMBRE	8272	8270	99.97
OCTUBRE	8307	8305	99.97
NOVIEMBRE	8371	8369	99.97
DICIEMBRE	8392	8390	99.97

Se mantiene el porcentaje de micro medición por encima de la meta propuesta, de los 8392 usuarios que tenemos actualmente, 8390 están con micro medición con un porcentaje del 99.97%. Lo que indica que el porcentaje de cobertura está bien para mes de Diciembre del 2014.

Año 2015

MODO DE CALCULO: $CM = \frac{\text{No MEDIDORES INSTALADOS}}{\text{No TOTAL DE SUSCRIPTORES}} * 100$

OPERACIÓN: $CM = \frac{8673}{8676} * 100$

RESULTADOS: 99.93 %

MES	No SUSCRIPTORES	No MEDIDORES	% COBERTURA
ENERO	8421	8420	99.98 %
FEBRERO	8470	8469	99.98 %
MARZO	8498	8495	99.96 %
ABRIL	8534	8531	99.96 %
MAYO	8571	8568	99.96 %
JUNIO	8599	8597	99.97 %
JULIO	8642	8640	99.97 %
AGOSTO	8676	8673	99.93 %
SEPTIEMBRE	8730		
OCTUBRE	8775		

Se mantiene el porcentaje de micro medición por encima de la meta propuesta, de los 8676 usuarios que tenemos actualmente, 8673 están con micro medición con un porcentaje del 99.93 %. Lo que indica que el porcentaje de cobertura está bien para el mes de Agosto, el indicador baja por unos medidores que fueron hurtados.

- ✓ ¿Cuál es el tamaño de los distintos segmentos del mercado, por tipo de clientes y por área geográfica?

Desde: Octubre/2015 hasta: Octubre/2015

Ciclo: '1','2','3','4'

Estrato / Uso	SUSCRIPTORES		
	Acueducto.	Alcant.	Aseo
TOTAL Comercial GRAN D PRODUCTOR	19	18	18
TOTAL Comercial MEDIANO PRODUCTOR	102	100	100
TOTAL Comercial PEQUEÑO PRODUCTOR	428	421	415
TOTAL Industrial GRAN PRODUCTOR	1	1	1
TOTAL Industrial PEQUEÑO PRODUCTOR	5	4	4
TOTAL Oficial ESPECIAL ENELAR	1	1	1
TOTAL Oficial GRAN PROD. BATALLON	1	1	1
TOTAL Oficial GRAN PRODUCTOR	19	18	18
TOTAL Oficial GRAN PRODUCTOR PLAZA	1	1	1
TOTAL Oficial PEQUEÑO PRODUCTOR	41	36	36
TOTAL Residencial BAJO	3,418	3,339	3,373
TOTAL Residencial BAJO	3,467	2,790	2,755

TOTAL Residencial MEDIO BAJO	1,272	1,265	1,263
TOTAL	8,775	7,995	7,986

✓ ¿Cuál es la cuota de mercado de la empresa en cada segmento?

Estrato / Uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Clientes tipo comercial:	6,09 %	6,55%	6,49
Clientes tipo Industrial:	0,73 %	0,72%	0,71
Clientes tipo Residencial:	93,18%	92,73%	92,80

✓ ¿Cuáles son los factores del entorno que pueden afectar al crecimiento del mercado?

Entorno económico

La inflación: Desde inicios de 2014, la inflación comenzó a presentar una convergencia hacia la meta de largo plazo (3%), desde el bajo nivel registrado a finales de 2013. Las diferentes medidas de inflación básica y las expectativas de incrementos de precios también presentaron similar comportamiento. Al tiempo, la economía continuó mostrando síntomas de fortalecimiento, agotando los excesos de capacidad.

Lo anterior permite a CARIBABARE E.S.P., gozar de una cierta tranquilidad pues quiere decir que la población contara con el recurso para pagar cada uno de los servicios prestados por esta empresa.

Entorno Demografico-Geografico

Población: La población del municipio de Tame, proyectada para el año 2014, asciende a 52.273 habitantes, de los cuales viven en el área urbana 19.883 y 32.390 en el área rural. Como se muestra en la siguiente tabla el crecimiento poblacional es bastante lento, lo cual permite que la empresa se vaya desarrollando en la medida en que la población crece, sin tener que hacer grandes esfuerzos para atender una creciente poblacional los cuales demandan servicios.

Tabla 4. Población del municipio de Tame

DISTRIBUCION	AÑO				
	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015
CABECERA	19.430	19.527	19.638	19.753	19.883
AREA RURAL	30.780	31.204	31.614	32.009	32.390
POBLACIÓN TOTAL	50.210	50.731	51.252	51.762	52.273

Fuente. Plan de desarrollo municipal de Tame 2012-2015 "La voluntad de un pueblo"

• **División político-administrativa y configuración urbana del municipio:** El municipio de Tame está constituido por 44 barrios en su área urbana, quienes se benefician de los servicios que presta CARIBABARE E.S.P.

• **Desplazamiento:** La población del municipio de Tame se moviliza de la zona rural hacia la zona urbana. Pero esta característica obedece a que durante algunos años el conflicto se agudiza y el área rural expulsa población hacia el área urbana.

• **Fluctuación poblacional:** La fluctuación poblacional en el municipio de Tame, está dada por tres factores.

1. Personas que por cuestiones de desplazamiento forzado o porque quieren salir del campo voluntariamente a buscar nuevos horizontes en la ciudad, deciden emigrar a la cabecera municipal y establecerse allí. Este factor incrementa el índice poblacional del área urbana del municipio de Tame.

2. Personas que abandonan la cabecera municipal ya sea por desplazamiento forzado o por voluntad propia, hacia el campo o a otras regiones del país. Este factor disminuye el índice poblacional del municipio de Tame.

3. Personas provenientes de otras regiones en busca de oportunidades dado el auge que por estos días tiene la llegada de multinacionales petroleras que desarrollan operaciones en el municipio de Tame. Este factor incrementa el índice poblacional del municipio de Tame.

ENTORNO POLÍTICO

Normas de Calidad. El gobierno nacional en su interés por promover en las Empresas una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios, ha definido y reglamentado una serie de mecanismos que deben ponerse en práctica y que son de obligatorio cumplimiento para el mejoramiento de la organización.

NTCGP 1000:2004: Esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Guía de Modernización de Entidades Públicas: El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, ha orientado sus acciones a

satisfacer las necesidades de la comunidad, y consecuente con este propósito ha emprendido acciones de acercamiento institucional a efectos de acompañar el desarrollo de modernización de las instituciones públicas territoriales. El fin primordial de estos procesos de modernización de las organizaciones no es otra que la de mejorar el desempeño de las entidades públicas, de nivel nacional y territorial.

Aplicación de la Resolución 2115 de junio del 2007: Para dar cumplimiento a las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para el consumo humano.

Aplicación del Reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico. RAS 2000: Para operar bajo los requisitos técnicos que deben cumplir las obras y procedimientos propios del sector agua potable y saneamiento básico y sus actividades complementarias.

Aplicación del Decreto 1575 de 2007: En cumplimiento de los requisitos establecidos en cuanto al sistema para la protección y control de la calidad del agua, con el fin de monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo, exceptuando el agua envasada. Aplica a todas las personas prestadoras que suministren o distribuyan agua para consumo humano, ya sea cruda o tratada, en todo el territorio nacional, independientemente del uso que de ella se haga para otras actividades económicas, a las direcciones territoriales de salud, autoridades ambientales, sanitarias y a los usuarios.

Cambios de Administración. Este es un aspecto que influye de manera negativa en la administración y operación de los servicios prestados por CARIBABARE E.S.P., teniendo en cuenta que por su naturaleza jurídica, la Empresa es administrada por un gerente el cual es nombrado por el Alcalde de turno, al igual que su equipo colaborador, por tal razón el Gerente y su equipo de trabajo es removido cada 4 años, lo que en general impide la terminación de proyectos y planes que se han trazado, y al llegar un nuevo administrador, este trae otros proyectos a los cuales les presta mayor relevancia. Lo anterior se convierte en una amenaza para la Empresa, partiendo desde la desmotivación del personal por el caos que genera los cambios administrativos, hasta la pérdida de recursos y el desgaste humano por las obras, planes y proyectos sin concluir.

Plan Departamental de Aguas. Los Planes Departamentales de Agua y Saneamiento para el Manejo Empresarial de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, son la estrategia del Estado para acelerar el crecimiento de las coberturas y mejorar la calidad de los servicios, al facilitar el cumplimiento de los siguientes lineamientos de política: (a) efectiva coordinación interinstitucional al interior de cada nivel y entre diferentes niveles de gobierno, (b) acelerar el proceso de modernización empresarial del sector en todo el territorio nacional, (c) aprovechar economías de escala mediante la estructuración de esquemas

regionales de prestación, (d) articular las diferentes fuentes de recursos y facilitar el acceso del sector a crédito; (e) ejercer un mejor control sobre los recursos y el cumplimiento de la regulación, y (f) contar con planes de inversión integrales con perspectiva regional, de corto, mediano y largo plazo.

Dicho en otras palabras, los planes departamentales de aguas, buscan crear una bolsa común que reúna todos los recursos disponibles para el sector agua potable y saneamiento básico, a los cuales tendrán acceso solo aquellas empresas que demuestren una eficiente gestión de sus recursos a través la formulación y ejecución de proyectos de inversión.

ENTORNO AMBIENTAL

Clima. El Municipio de Tame presenta una temperatura promedio de 28° C, sin embargo el municipio cuenta con microclimas con temperaturas que van desde los 10°C en zona montañosa, a los 30° C en zonas de sabana, con una humedad relativa (HR) de 85%.

Como en la mayoría de las regiones de Colombia, en el casco urbano del municipio de Tame se presentan temporadas de constantes lluvias que pueden desencadenar el desbordamiento de cuencas hidrográficas como la del Rio Tame, que ocasionan perjuicios significativos al sistema de bocatoma, obligando a la Empresa a suspender el servicio por las altas turbiedades o por la obstrucción de las líneas de aducción y conducción de agua. De igual forma el sistema de alcantarillado también sufre alteraciones en cuanto a que el sistema de alcantarillado pluvial no cuenta con la suficiente capacidad y las aguas lluvias penetran el alcantarillado sanitario produciendo rebosamientos y obstrucción en sus líneas de conducción por el material de arrastre y partículas sólidas. Por otra parte la temporada de sequía (verano) produce en la fuente abastecedora una significativa disminución del caudal lo cual conlleva al desabastecimiento de agua en la población o en su defecto a problemas de tipo técnico por entrada de aire en las tuberías de distribución.

Tabla 5. Clima del municipio de Tame

FACTOR	RANGO	OBSERVACIÓN
Temperatura	Promedio: 28°C	Alta de diciembre a marzo
Vientos	315 NW<10 nudos	Vientos con influencia de alisios
Precipitación	Promedio: 2890 mm/año	Distribución Mono modal
Brillo solar	1800 horas luz/año	Alto de diciembre a marzo
Humedad relativa	83% (60%.89%)	Elevada de mayo a junio

Normatividad ambiental. Por su objeto social el cual consiste en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; y, el servicio de alumbrado público, CARIBABARE E.S.P., está sometida al cumplimiento de una serie de normatividad de tipo ambiental que propenden por la

adecuada gestión y utilización de los recursos naturales de que se apropia esta empresa para el desarrollo de sus objetivos.

Además de la normatividad a que está sujeta la empresa, esta misma es regulada y controlada por los diferentes entes ambientales y de salud, municipales, departamentales y municipales, tales como: Secretaria de salud municipal, Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca UAESA, Corporación Autónoma de la Orinoquia CORPORINOQUIA, Ministerio ambiente y desarrollo sostenible.

2.3.1.7 La Competencia

✳ ¿Qué tipo de empresas forman la competencia?

- Empresa de servicios públicos oficial. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen el 100% de los aportes.
- Empresa de servicios públicos mixta.- Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%
- Empresa de servicios públicos privada.- Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos, a las reglas a las que se someten los particulares”.

✳ ¿Cuáles son las principales empresas competidoras?

SARAVENA:	ECAAS empresa comunitaria.
FORTUL:	EMCOAAAFOR
ARAUCA:	EMSERPA E.I.C.E. E.S.P.

✳ ¿Cuál es su estrategia? ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?

En CARIABARE E.S.P., la planeación y desarrollo son encaminados como estrategia para acceder a una mayor cobertura de los servicios y están dados por los siguientes aspectos:

Normatividad de servicios públicos. La normatividad relacionada con el tema de la prestación de los servicios públicos es un factor importante en su operación y está formulada por los organismos estatales como: Ministerio del medio ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de minas y energía, Superintendencia de servicios públicos, Secretaria de salud, Unidad administrativa especial de salud de Arauca, Corporación autónoma de la Orinoquia, Comisión reguladora de Agua potable, Comisión reguladora de energía y gas entre otros.

Planes de Desarrollo Municipal y Departamental. El Plan de Desarrollo Municipal, en armonía y coherencia con el Plan de Desarrollo Departamental, establece estrategias de desarrollo encaminadas al cumplimiento de las directrices de las políticas de Plan Nacional y Objetivos del Milenio, para lo que se han tenido en cuenta los lineamientos establecidos por la Secretaría de Planeación Departamental en lo referente a estructura, buscando la coherencia tanto de los sectores como de los programas y subprogramas que conforman el Plan de Desarrollo departamental.

Se encuentran inmersas metas de gestión y de producto en el sector de agua potable y saneamiento básico, entre otros que deberán ser ejecutadas en coordinación y bajo la participación municipio y el departamento con el fin de alcanzar los estándares de los indicadores nacionales que apuntan al logro de los Objetivos del Milenio.

Crecimiento poblacional. De acuerdo al crecimiento poblacional y a la demanda del servicio, CARIBABARE E.S.P., planea los mecanismos de captación, la producción de agua, la inversión en materiales para el mantenimiento del alumbrado público, la programación de rutas de recolección de residuos sólidos y la utilización de mano de obra necesaria para una eficiente prestación de los servicios.

* ¿Cómo se compara la empresa con cada uno de los principales competidores?

Es una empresa fuerte, de gran expansión, de gran capacidad de cobertura gracias a la gestión administrativa para la consecución de recursos

* ¿Se espera la entrada de nuevos competidores en el mercado?

Por parte de alguna empresa privada.

2.3.1.8 Estrategia De Marketing

⇒ ¿Cuáles son los objetivos de marketing de la empresa?

⇒ ¿Cómo se pretende alcanzarlos? ¿En qué plazos?

Tabla 6. Descripción de objetivos

OBJETIVO	TIPO	PLAZO		RESPONSABLE
		CORTO	LARGO	
Mantener el sistema de gestión de calidad	Organizacional	X		Gerencia
Lograr la certificación de todo el personal en las normas de competencia laboral que aplique	Organizacional	X		Grupo Gestión del Talento Humano
Ampliar la cobertura en el servicio de alcantarillado y aseo	Comercial		X	Grupo operativo técnico y ambiental – Grupo comercial, conexiones y mercadeo.
Mantener los índices de riesgos en la calidad del agua en una puntuación inferior a 5	Operativo	X		Grupo operativo de potabilización de agua
Reducir los índices de peticiones, quejas y reclamos por los servicios prestados a una razón inferior al 5%	Comercial	X		Grupo comercial conexiones y mercadeo
Lograr la expansión de la Empresa	Organizacional		X	Gerencia
Mejorar la prestación del servicio de acueducto en cuanto a presión y continuidad	Operativo	X		Grupo operativo técnico y ambiental
Incrementar el nivel de satisfacción del usuario	Organizacional		X	Gerencia
Subdividir las rutas de recolección de residuos para hacer más eficiente este servicio	Operativo		X	Grupo operativo técnico y ambiental

⇒ ¿Cuáles son las principales amenazas? ¿Y las oportunidades?

Tabla 7. Matriz DOFA

MATRIZ FO ODA	FORTALEZAS (F) 1. Control y dirección sobre los servicios prestados 2. Producto, calidad y confiabilidad del servicio 3. Mejor desempeño del servicio, comparado con los demás restadores del departamento 4. Planta de personal con experiencia en el sector de los servicios 5. Alto índice de cobertura de los servicios 6. Mejoras continuas en los procesos 7. La gerencia está comprometida con el desarrollo de la Empresa	DEBILIDADES (D) 1. Limitación del presupuesto. 2. Alto índice de rotación del personal administrativo y operativo. 3. Cambio de políticas según el Plan de Desarrollo Municipal y Departamental
	OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)

<p>1. No existe competencia en el mercado local. 2. Los márgenes de ganancia son buenos 3. Se podrá extender a otros municipios 4. Los proveedores atienden los requerimientos oportunamente.</p> <p>AMENAZAS (A)</p> <p>1. Impacto de la legislación 2. Los efectos ambientales 3. Inexistencia del catastro de redes y usuarios. 4. Vulnerabilidad ante grandes competidores 5. Plan Departamental de Aguas</p>	<p>1. Aumento de la cobertura en el casco urbano e inversión en infraestructura en centros poblados. F1, F2, F5 – O1 2. Mejoramiento de la calidad de los servicios en el casco urbano F2 – O1 3. Sistema tarifario acorde a la capacidad financiera de los usuarios F3, F6, F7 – O2, O4</p> <p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>1. Capacitación y entrenamiento del personal para atender a los cambios legislativos F4 – A1 2. Consolidación y fortalecimiento empresarial F7 – A5</p>	<p>1. Penetración en otros municipios para incrementar el presupuesto de la Empresa. D1 – O3. 2. Protocolos de vinculación y desvinculación de personal D2 – O2</p> <p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>1. Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad D2, D3 – A4 2. Implementación del Método de control interno MECI D3</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En este análisis se muestra la situación actual de la Empresa de Servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P., donde se identifican algunas de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización. La anotación “O1” indica que la oportunidad que representa para la empresa el ser el único prestador de estos servicios, se puede aprovechar con la combinación de las fortalezas número 1,2, 5. La anotación D1 limitante del presupuesto se podría superar si la Empresa logra extender su cobertura de prestación de servicios a otros municipios lo cual generaría mayores ingresos que repercuten en el aumento del presupuesto

La estrategia (F7 – A5) muestra que para el proceso de alistamiento para lo que podría representar una amenaza a la empresa como lo es el Plan Departamental de Aguas, puede soportarse con la capacitación y entrenamiento del personal a fin de consolidar su talento humano y prepararlo para aquellos cambios significativos en el sistema de operación. La estrategia (D2, D3 – A4) indica que ante la vulnerabilidad que tiene la organización a ser absorbida por empresas grandes del país, es posible transformar las debilidades 2 y 3 a fin de orientar los esfuerzos para controlar y reducir la afectación de dicha situación.

En cuanto a la satisfacción del cliente o usuario, no existe un método físico o virtual, con la cual se pueda medir o evaluar los niveles de aceptación o satisfacción con respecto a los servicios ofertados y la forma en que los comercializa Caribabare E.S.P.

Las administraciones se han centrado en la ampliación de la cobertura dado al incremento acelerado de la población en Tame – Arauca y no se hace mayor énfasis en evaluar la percepción de los servicios y la forma en que se están comercializando, para afianzarnos aún más en las fortalezas (F2) los procesos de

calidad que se llevan a diario para así tener un mejoramiento continuo que en última instancia se verá reflejado en tanto en la capacidad de cobertura sino también en la CALIDAD.

2.3.2 Recursos Humanos

2.3.2.1 Estructura Organizativa

- ✘ Describa la organización de la empresa y el sistema de responsabilidades. Organigrama. **Anexo. Mapa organizacional.**

- ✘ ¿Quiénes son los miembros del Consejo de Administración? ¿Qué papel juegan en la empresa?, ¿Cuál es la autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de dirección?

Junta directiva:

PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

La junta directiva de CARIBABARE E.S.P. Empresa de Servicios públicos de Tame, está presidida por el Alcalde Municipal, Dr. OCTAVIO PÉREZ HERNÁNDEZ, y se encarga de formular la política general de la Empresa y los planes y programas que conforme a las normas dictadas por la Superintendencia de Servicios Públicos, deben proponerse para su incorporación al plan de desarrollo sectorial y a los planes generales de desarrollo municipal.

GERENCIA

Gerente: MIGUEL ÁNGEL BASTOS MORALES
Profesión: ADMINISTRADOR PUBLICO.

La Gerencia de CARIBABARE E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Tame, es la encargada de Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Empresa para garantizar una excelente calidad en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Alumbrado público y Aseo en el Municipio de Tame.

GRUPO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FIANCIERO

Líder: BELQUIS MANCIPE PINILLA
Profesión: Contador Público

Este grupo se encarga de la producción, manejo, control y conservación de la información contable, financiera, presupuestal y de tesorería y su análisis para la toma de decisiones. También tiene como objetivo la administración de los recursos físicos, logísticos y de infraestructura.

TESORERÍA

Responsable: RUBY CECILIA ORTIZ SEPULVEDA

Su propósito es ejecutar oportunamente los pagos de las obligaciones contractuales de la empresa, vela por la ejecución de los presupuestos anuales y recauda los dineros que origina la naturaleza misional de CARIBABARE.

SUPERVISOR DE SERVICIOS

Funcionario: JOSE BERNARDO URRIOLO M.
Profesión: Tecnólogo en Administración Pública

Es el encargado de la verificación de la eficiencia del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, así como la relación entre la Empresa y el Usuario, a fin de mantener la armonía entre las necesidades del cliente y la satisfacción que brinda la Empresa.

SECRETARIA

Responsable: MARIA CLARET VELASCO ROJAS
Profesión: Técnico en Secretariado Profesional

Su propósito es asistir las funciones administrativas de la Empresa en general, mediante la organización, manejo y control de la información propia de cada uno de los puestos de trabajo.

ALMACENISTA

Responsable: WILSON ALONSO LEAL RUBIO
Profesión: Administrador de Empresas

Se encarga de ejecutar de labores de recibo, almacenamiento y despacho de artículos, mercancías, bienes y equipos adquiridos por la Empresa.

LIDER GRUPO GESTION DE TALENTO HUMANO

Funcionario: ERIK BARNEY PINILLA CASTRO
Profesión: Comunicador Social

Su objetivo es el desarrollo de las actividades tendientes a promover el desarrollo integral del talento humano al servicio de la entidad.

LIDER GRUPO OPERATIVO, TECNICO Y AMBIENTAL

Funcionario: DAVID ALEXANDER MARTÍN PÉREZ

Profesión: Ingeniero Civil

Su objetivo es coordinar, planear, dirigir y controlar todas las actividades técnicas y operativas de la empresa.

LIDER GRUPO OPERATIVO DE POTABILIZACION

Líder: JULIETH PAOLA AYA RODRIGUEZ

Profesión: Microbióloga

Es el grupo encargado de suministrar agua potable para la población cumpliendo con el decreto 1575 y resolución 2115 de 2007. Controlando la calidad de agua en la red distribución de acueducto y los vertimientos en los sistemas de alcantarillado en el Municipio de Tame.

LIDER GRUPO COMERCIAL, CONEXIONES Y MERCADEO

Líder: JOSE AMADEO HERNANDEZ

Profesión: Contador Público

El grupo tiene como propósito el manejo de los registros de las diferentes reparaciones, suspensiones, cortes, conexiones que fueran necesarias, así como la atención al usuario y la determinación de alternativas para mejorar la calidad del servicio, así como también acordar mecanismos de pago y venta de los servicios que ofrece la Empresa.

LIDER GRUPO OPERATIVO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Líder: LUIS ALFREDO FORERO CARREÑO

Profesión: Ingeniero Mecatrónico

Su objetivo es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con la prestación del servicio de Alumbrado Público en la zona urbana y rural del municipio de Tame.

2.3.2.1.1 Equipo De Dirección

☞ Describa la experiencia y los logros del empresario.

El primero de septiembre del año inmediatamente anterior, toma las riendas de esta empresa, el profesional Tameño, Doctor Miguel Ángel Basto Morales, quien la recibe con un endeudamiento que no le permitía impulsar su desarrollo, es así como decide solicitar a la Junta Directiva, autorización para que la empresa ingresara e hiciera parte de Cumare, una entidad del orden Departamental, que ayudaría impulsar su Planes, Programas y Proyectos.

Logros de la actual administración:

- Reorganización de la empresa.
- Recertificación de calidad ante la firma Bureau Veritas veritas
- Vinculación del plan departamental de aguas
- Gestión de recursos de aplicación en la mejora de la prestación del servicio del orden nacional y departamental
- Mejorar las condiciones laborales del personal ambiente laboral y dotación de equipos.
- Cumplimiento de objetivos,

☞ ¿Cómo definiría su estilo de dirección?

Participativo y de concertación con el equipo de trabajo, orden, equidad.

Utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. Es un líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. Cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.

Impulsa también a sus subalternos a incrementar su capacidad de auto control y los insta a asumir más responsabilidad para guiar sus propios esfuerzos. Es un líder que apoya a sus subalternos y no asume una postura de dictador. Sin embargo, la autoridad final en asuntos de importancia sigue en sus manos.

☞ Prefiere hacer las cosas personalmente o delegar en otros.

Delegatario las que son de responsabilidad, son personalmente y las otras se puede delegar funciones.

☞ ¿Cuál es su actitud ante el trabajo en equipo?

- Confianza en sus colaboradores.
- Dialoga de forma abierta con sus colaboradores.
- Transmite instrucciones con respeto.
- Intenta solucionar los problemas.
- Trata a sus colaboradores como si fueran importantes para la empresa.
- Exige razonablemente.
- Permitir desarrollar las capacidades de sus empleados.
- Sabe delegar de acuerdo a las funciones estipuladas de cada empleado.

- Escucha y cuenta con las ideas que aportan sus colaboradores.
- Reconoce lo bueno y corrige lo malo.

☞ ¿Qué experiencia y formación tienen los Restantes miembros del equipo de dirección?

Experiencia Laboral: el personal directivo tiene los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de la profesión.

Experiencia Profesional: la han adquirido a partir de la terminación y aprobación de todas las materias que conforman el pensum académico de la respectiva formación profesional, tecnológica o técnica profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina exigida para el desempeño del empleo en cada una de las áreas asignadas en Caribabare e.s.p.

Experiencia Relacionada: adquirida en el ejercicio de empleos que tienen funciones similares a las del cargo para proveer en una determinada área de trabajo o área de la profesión, ocupación, u oficio.

Nivel Profesional: el equipo directivo cuenta con la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

☞ ¿Cuáles son en su juicio los puntos fuertes y débiles del equipo de dirección?

Puntos fuertes: experiencia y disposición, la capacidad la voluntad y visión del equipo es admirable.

Débiles: escasos de recursos para ayudar al equipo de dirección en su cumplimiento en el compromiso de la ampliación de cobertura cada vez más exigente, dado a la creciente población en Tame.

2.3.2.2 Personal

- ♦ ¿Cómo calificaría la calidad del personal de la empresa?

Experiencia, disposición, buena voluntad, Competente y comprometido con los procesos de la entidad y en la mejora continua.

- ♦ Es esta suficiente para las necesidades del negocio.

Con el personal que cuenta Caribabare e.s.p se cubre la demanda actual en el municipio de Tame, aunque es necesario la formación y capacitación continua del personal para generar más compromiso con la entidad y el cliente.

- ♦ ¿Qué sistemas de contratación se han utilizado?

Decreto 3135 de 1968, el cual en su artículo 5 expresa “Las personas que presten sus servicios en las Empresas Industriales y comerciales del Estado, son trabajadores oficiales; sin embargo los estatutos de dichas Empresas precisarán qué actividades de dirección o confianza deban ser desempeñadas por personas que tengan la calidad de empleados públicos.”

- ♦ ¿Qué importancia se le da al tema de la formación? ¿Hay programas establecidos?

Existen programas de capacitación en la gestión de la calidad con respecto a las normas ISO y se establece rubros específicos para la realización de cada uno de ellos

- ♦ ¿Cuál es el sistema de retribución del personal? Existen beneficios extra salariales. Planes de pensiones.

Si. Existe una convención colectiva que genera unos beneficios adicionales como: prima quincenal, prima de antigüedad, celebraciones de la familia, y beneficios extralegales.

- ♦ ¿Cuál es la actitud y la moral del personal?

Comprometido con el desarrollo en el cumplimiento de los procesos.

Dentro del ambiente de trabajo se hace evidente las el respeto por las cadenas de mando en cada área.

2.3.3 Estrategia de Crecimiento

2.3.3.1 Evolución Histórica

- ⊗ Describa brevemente la evolución histórica de la empresa.

ETAPA ACUANORTE: En este periodo el servicio de acueducto de la Empresa era administrado por la Empresa ACUANORTE de la ciudad de Cúcuta, quien hacia tal proceso a través de una planta de personal reducida a tres personas quienes suplían las operaciones de administración y mantenimiento de redes, dada la escaza cobertura que se tenía.

ETAPA EMPOARAUCA: En este momento histórico de la Empresa, la administración se hacía a través de la Empresa EMPOARAUCA, con sede en la ciudad de Arauca, la Empresa fue ampliando su planta de a un total de 8 personas, en este periodo se construye el acueducto Municipal del río Tame el cual funciona actualmente.

ETAPA DE DESCENTRALIZACION: En esta etapa la Empresa toma un nuevo rumbo gracias a la firma del acuerdo N. 003 del 02 febrero de 1989 mediante el cual el Concejo Municipal crea la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Tame como un establecimiento Público del orden Municipal adscrito al despacho del Alcalde dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. A partir de esta fecha la empresa asume los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Se amplía el servicio de alcantarillado construyendo 2 colectores finales y 2 lagunas de oxidación.

El servicio de recolección de residuos se refuerza con la adquisición de un carro compactador de 4 toneladas y la construcción del relleno sanitario.

ETAPA EICE: El hecho más relevante de esta etapa se da con la firma del acuerdo No 010 del 05 de junio de 1.996 el Concejo Municipal mediante el cual y atendiendo a los requerimientos de la Ley 142/94, transforma la Empresa Municipal de Servicios Públicos en Empresa Industrial y Comercial del estado "CARIBABARE DE TAME E.S.P." la cual entró a operar como tal en enero de 1997 administrando los tres servicios.

En esta etapa se conforma el sindicato de empleados públicos y trabajadores oficiales del municipio de Tame SINDEPOT, al cual se encontrarían adscritos los trabajadores de la Empresa.

En esta etapa se da un proceso de transición del personal el cual alcanzaba las 30 personas, las cuales pasan de ser empleados públicos, a ser trabajadores oficiales, para lo cual pierden sus derechos como trabajadores inscritos en el sistema de carrera administrativa.

En este periodo la Empresa amplía su sistema de acueducto con la construcción de otra línea de 12" y construye una planta de tratamiento para 135 LPS y un tanque de almacenamiento para 1400 m³.

Para el año 2003, la empresa inicia el proyecto del Sistema de Manejo Integral de Residuos Sólidos – SMIRS, de la mano de la campaña de separación de residuos sólidos en la fuente, logrando culturizar a los habitantes del municipio en el tema de separación de residuos orgánicos e inorgánicos, estableciendo rutas de recolección según el tipo de residuos.

La Empresa se convierte en modelo a nivel departamental y nacional por sus buenas prácticas de prestación del servicio.

La planta de personal se incrementa a 45 trabajadores.
En el año 2007 se obtiene el galardón la GOTA DE ORO, gracias a la campaña de la Empresa por el cuidado y preservación de la fuente hídrica EL GUALABAO.

ETAPA DE MODERNIZACION: Inicia en el año 2008, con la puesta en marcha de un sistema de reingeniería y modernización en sus procesos. En la actualidad la empresa de servicios públicos de Tame muestra grandes avances y logros que la llevan a consolidarse como la número uno del departamento de Arauca.

La Empresa inicia un proceso de reestructuración en su planta de personal, ajuste salarial, puesta en marcha de los Programas de Salud Ocupacional y Bienestar laboral.

La Empresa cambia de sede administrativa, ubicándose en instalaciones propias a su vez adquiere un terreno adjunto donde construye su moderno edificio.

Se logran los más altos estándares en los índices de riesgo en la calidad del agua – IRCA, convirtiéndose en el agua mejor tratada en el departamento de Arauca.

El proceso de culturización en cuanto al proceso de separación de residuos en la fuente, se intensifica, el cual da paso a la administración por parte de la Empresa del Programa escobitas el cual realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, así como, la planeación para la construcción del relleno sanitario regional LOS MACAGUANES. También se inicia el proceso de recolección de residuos en los principales centros poblados del municipio para contrarrestar la problemática presentada por los botaderos a cielo abierto.

La planta de tratamiento de agua es automatizada, logrando la inserción de modernos equipos que permiten un control en línea de cada uno de los subprocesos de dicha unidad y un proceso más ágil y eficiente. Se logra un sistema que permite que los habitantes del municipio de Tame consuman el mejor agua y al menor precio en el departamento de Arauca.

La Empresa en su proceso de expansión, constituye y se hace socio mayoritario de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Cravo Norte EL JAGÜEY.

La Empresa adquiere dos nuevos vehículos recolectores, una camioneta tipo turbo, cuatro motocicletas dotados con trineo y un vehículo Vector, con el ánimo de lograr una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios.

En el año 2010 mediante acuerdo municipal se asigna a la Empresa la administración del servicio de Alumbrado Público, logrando mediante su operación el mantenimiento, modernización y reposición de luminarias para dar un cubrimiento total en el área urbana del municipio.

Se obtiene la certificación con fundamento en la norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, otorgado por la firma BUREAU VERITAS internacional el 11 de noviembre de 2011.

La Empresa construye dos sistemas de acueductos veredales y uno en el centro poblado de Puerto Jordán.

- ☛ Pensando en el pasado, ¿Cuáles han sido los incidentes críticos, tanto positivos como negativos, que han marcado la evolución del negocio?

En el servicio de aseo cuando se están llenando las celdas transitorias y la corporación ambiental no quería dar nuevamente esa licencia para construir otras celdas adicionales.

Implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001, 9008.

- ☛ ¿Cuáles han sido las decisiones que han elevado la empresa a su sitio actual?
- Entorno a mejorar el servicio.
- Vinculación al plan de departamental de aguas.
- La gestión de recursos para proyectos nacional y departamental.
-

2.3.3.2 Estrategia

- ☺ ¿Cómo contestaría a la pregunta: "En que negocio estoy"

La prestación de los servicios básicos esenciales para la supervivencia de la humanidad como es agua potable y el manejo ambiental a través del servicio de alcantarillado y aseo. Esto importante en cual asentamiento humano.

- ☺ En retrospectiva, describa la estrategia que ha seguido la empresa.

Cumplir la normatividad exigida por los gobiernos nacionales, departamentales y municipales.

Documentar los procesos de la entidad.

Generar sentido de pertenencia en los funcionarios de cada área.

Difundir y mantener en los usuarios en la fuente de los residuos sólidos.

- ☺ Los esfuerzos han ido más encaminados a conseguir el liderazgo en costos, la especialización en un segmento de mercado, o la diferenciación del producto.

Encontrar un equilibrio en los aspectos fundamentales tanto en lo financiero, social y ambiental.

2.3.3.3 Gestión de crecimiento

✕ ¿Cuál es su principal motivación para lograr el crecimiento de la empresa?

Mejoramiento continuo para responder a las exigencias al crecimiento poblacional. Conseguir una planta de personal competente. Responsabilidad social empresarial.

✕ Hasta el momento ¿Cuál ha sido la fuente principal del crecimiento: el aumento de las ventas de los productos existentes, la oferta de nuevos productos, la expansión a nuevos mercados, o una combinación de lo anterior? Explicarlo.

El crecimiento poblacional y la migración de la población del bum petrolero, ha ocasionado una demanda acelerada de los servicios ofertados por CARIBABARE. E.S.P

✕ ¿Cómo calificaría la complejidad actual del negocio? Aumenta rápidamente o se mantiene a niveles razonables.

Se mantiene a niveles razonables de acuerdo a la necesidad de los clientes.

✕ Evalúe en pocas palabras el grado de productividad o de aprovechamiento de los recursos en general.

Se aprovechan al máximo los recursos financieros para realizar nuevas inversiones relacionadas con ampliación de cobertura de los servicios.

✕ Identifique los cinco puntos fuertes más importantes para que su empresa tenga éxito en su estrategia de crecimiento.

- El talento humano.
- Compromiso de la dirección de la empresa.
- El apoyo gubernamental de los proyectos de inversión
- Certificación en calidad
- Infraestructura física.

✕ Señale también los cinco puntos débiles más importantes.

- Inestabilidad del personal operario
- Orden público.

- ✂ Reflexione sobre las acciones que deben tomarse y los cambios que hay que introducir para lograr el crecimiento con éxito de la empresa.

Aplicar la mejora continua en todos sus procesos de calidad en especial a aquellas actividades que tienen que ver con la percepción de la empresa de los clientes o suscriptores y las personas (usuarios) que se benefician de los servicios domiciliarios como los son el agua potable, alcantarillado y aseo público.

2.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

Actualmente me encuentro en el grupo Comercial de la empresa CARIBABARE E.S.P. ubicada en la ciudad de Tame Arauca. En esta área o grupo se llevan a cabo procesos con respecto a facturación, peticiones, quejas y reclamos, micro-medición, captura de lecturas e inscripción de nuevos suscriptores.

En esta oficina laboran personas con mucha experiencia y gran conocimiento con respecto a cada proceso y procedimiento de esta área y de las demás, personas muy amables. Dentro de esta área esta la oficina de atención al usuario P.Q.R. también la oficina de Facturación, conexiones y mercadeo, Inspección de servicios y los auxiliares comerciales que son las personas que toman las lecturas y entregan las facturas en la ruta correspondiente a cada uno.

2.5 FUNCIONES COMO PASANTE

Apoyo a las diferentes actividades delegadas por el líder comercial Nicolás Sguerra, bien sea:

- A la dependencia de P.Q.R. recibir directamente las no conformidades de los clientes y a través de los formatos F1-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención y solución de peticiones; F2-PR-GCCM-PQR-001 Formato para la atención de Quejas, y, Formato único para la atención de P.Q.R. darle su debido procedimiento y dirección al líder de área a quien corresponda la petición, queja o reclamo. Archivar la información generada del proceso de atención y solución de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Apoyo a procesos de facturación: El auxiliar comercial, antes de iniciar el proceso de facturación, debe bajar los medidores que representen necesidad de hacerle análisis de laboratorio. El Facturador imprime el Formato SPL005 crítica de consumos con la información de lectura actual y lectura anterior y se la entrega a cada auxiliar según la ruta asignada. Corregir las lecturas según el reporte de crítica enviado por el auxiliar. Calcular las estadísticas de consumo y facturación. Imprime el Formato SPL021 estadísticas de consumo y facturación; el SPL004 Resumen subsidios y sobrepagos y el SPG004 Análisis de cartera, según el GU_005 Proceso a seguir en la facturación de

servicios públicos por cada ciclo y periodo y lo envía a contabilidad. Elaborar la copia de seguridad del periodo para salvaguardar la información procesada. El facturador realiza el ajuste tarifario si aplica para el periodo que se está liquidando. Hacer nueva copia de seguridad para presentación de informes a SUI. Realizar el cierre del periodo actual para poder ejecutar la liquidación de consumos. Realizar el cálculo de la facturación, revisando novedades tales como financiables, abonos, tarifas). Realizar el análisis de consumos para identificar los errores que no fue posible controlar en la crítica. Realizar la impresión de facturas por ciclos y la entrega a cada auxiliar responsable de ruta. Luego de haber distribuido las facturas, empieza el recaudo y el facturador debe empezar a generar los reportes diarios a contabilidad por concepto de financiables, reconexiones y servicios

- elaboración de informes al área de PAUEA (programa ahorro uso eficiente del agua).
- Conocer todas el ciclo mensual de los procesos en cuanto al servicio al cliente Servicio al cliente.
- Proceso de toma de lecturas.

2.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.6.1 Título

Análisis de los niveles actuales de satisfacción en los clientes o usuarios de las actividades comerciales ofrecidos por la empresa de servicios públicos CARIBABARE E.S.P. con miras a dar cumplimiento a las normas ISO 9001:2008.

2.6.2 Objetivo General.

Medir los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la empresa CARIBABARE E.S.P y de esta manera contribuir al continuo control de la calidad.

2.6.3 Objetivos Específicos

- Analizar la información de los archivos de P.Q.R. Y opiniones de los empleados que tienen acceso directo con los clientes o usuarios.
- Conocer los aspectos susceptibles de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante la opinión de los clientes o usuarios a partir de una encuesta en una muestra representativa.

- Diseñar e implementar el buzón de sugerencias como instrumento de medición de las opiniones de los usuarios de los servicios.

2.6.4. Justificación.

El hecho de construir un método validado y dentro de los marcos estadísticos que señalen su desempeño, con proyección a futuras aplicaciones para medir las satisfacciones del cliente de los servicios públicos domiciliarios de CARIBABARE E.S.P. de manera estandarizada y sobretodo basado en el instrumento, en los verdaderos sentimientos, apreciaciones y opiniones de los clientes, que clasificadas por la técnica de análisis, se constituyen en las proposiciones verdaderas de las dimensiones reales del servicio, es una razón de gran peso para afrontar las dificultades del proceso y de la confrontación de tesis sobre la calidad del servicio, que en último término es la verdadera explicación que puede encontrarse al hacer el trabajo. Más los resultados, que se presentan en la factibilidad de hacer cuestionarios para medir la calidad del servicio, en términos del cliente, es decir, desde el punto de vista funcional, que es el aspecto clave, para la competitividad, en la medida que el aspecto técnico se encuentra asegurado por el comportamiento ético de los funcionarios en el campo de los servicios públicos domiciliarios y el desarrollo tecnológico por el que opte la empresa, configura otra razón importante, que muestra la utilidad de la investigación. Y que se refuerza con la recomendación de usar los resultados como la base para iniciar la construcción de la “casa” de la calidad.

Para el equipo comercial, el esfuerzo del trabajo, hizo redoblar la responsabilidad de actualizar los conceptos y técnicas sobre el mercadeo de los servicios y la calidad, además de permitir confrontar la realidad bajo los procedimientos estadísticos, y del nivel de análisis con un caso tan cercano a la vida cotidiana como el uso de los servicios públicos domiciliarios. Desde el punto de vista del desarrollo del mercadeo en general, permitió no sólo el revisar el punto entre el mercadeo de bienes y servicios, sino también la diferenciación del tratamiento de los servicios como un sector especial para el mercadeo, ya que desde el punto de vista del cliente, existen más matices acerca de la calidad que los que de manera teórica se encuentran en los textos, porque al fin los servicios son procesos individualizados de experiencias frente a las expectativas y necesidades que se configuren en la prestación de los mismos y donde juegan de manera importante las percepciones y actitudes de los clientes.

2.6.5 Cronograma

ACTIVIDADES.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. (semanas)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Documentación acerca de las actividades del grupo GCCM	■	■	■	■													
Recorrido y reconocimiento de las actividades propias de las demás áreas de la empresa.			■														
Aplicación del Autodiagnóstico					■	■	■										
Entrega del primer informe a la Universidad de Pamplona							■										
Busca de información en los archivos de pqr.								■	■								
Diseño y aprobación del instructivo para implementar la encuesta.								■	■								
Entrevista informal con algunos de los empleados de los grupos de alcantarillado, acueducto, aseo y administrativo.										■	■						
entrega segundo informe la universidad de Pamplona											■						
Diseño y aprobación del instructivo para implementar el buzón de sugerencias							■	■									
Aplicación del buzón de sugerencias									■	■	■	■	■	■	■	■	
Aplicación de la encuesta												■	■				
Análisis, tabulación e interpretación de datos de la encuesta y del buzón															■		
Socialización en la empresa																■	
Entrega del informe final en la universidad de Pamplona																	■

3. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1 METODOLOGÍA

Esta investigación está centrada en los parámetros de un estudio de naturaleza descriptiva, puesto que permite explicar la naturaleza del problema especificando las características del desarrollo de un grupo de personas, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; lo cual permitirá realizar descripciones detalladas de situaciones, eventos, interacción y comportamientos que son observables, es decir, aquellas cualidades que hacen identificable un problema ante los ojos de los demás, donde se incorpora lo que sus participantes dicen; experiencias reflexiones, comentarios, actitudes, creencias y pensamientos.

3.1.1 Enfoque Metodológico

Esta es un tipo de investigación Empírica de carácter mixto dada a que tiene técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos.

Con base en la teoría o el sentir del cliente, optamos por la última, lo que varía el método clásico de confrontar la teoría con la realidad, para partir de esta y construir la teoría, que en el caso concreto significa diseñar un marco específico para los servicios Públicos Domiciliarios en Tame Arauca y entonces dejar atrás la predeterminación de las características del servicio, por encontrar las propias de los servicios manifestados por los clientes o usuarios. Es una manera inductiva, se buscan las partes para construir el todo. Ir al campo, extraer las variables que se plasman en el cuestionario y éste aplicarlo para luego enfrentarlo a la teoría, que para la investigación, está representada por los textos y esquemas leídos y los conceptos y características de los servicios dados por el representante del grupo de calidad de la empresa Caribabare. E.S.P. y seleccionar las variables definitivas que expresan en las escalas, las que se aplican a una muestra.

La medida de la calidad es un concepto más amplio que el de la medida de la satisfacción de los clientes externos ya que se comporta diferente, por ejemplo, la medida de los procesos internos. Sin embargo, lo deseable sería establecer una relación entre dichas medidas con el fin de orientar los procesos de producción del servicio hacia dicha satisfacción. En este apartado se tratará la medida de la satisfacción del cliente.

De una manera general, los diferentes enfoques para la medición de la satisfacción de los clientes pueden ser sintetizados en un “ABC” ilustrado en el gráfico adjunto. El desarrollo que haremos de este punto, que posee un importante componente técnico en la práctica, tiene un carácter divulgativo de las diferentes etapas y decisiones que se han de tomar en cuenta en un proyecto de medición de la satisfacción de los clientes. (Fomento, 2006)

Grafica 2. Ejemplo Medida de Satisfacción del Cliente

El ABC de la medida de la satisfacción del cliente



(Fomento, 2006)

Para el planteamiento y ejecución de un proyecto de esta naturaleza, se aconseja recurrir a consultorías expertas en estos temas que, a pesar del coste que comporte, pueden facilitar mucho la recogida, tratamiento e interpretación de los datos. Sin embargo, es esencial que el titular u operador que se plantee un proyecto de este tipo participe y dirija muy activamente el proceso y que se involucre especialmente en la definición de objetivos (A), en el análisis de la clientela (B1), del servicio (B2) y en las actuaciones de mejora (C).

En definitiva, como ocurre en general con las estrategias y proyectos de calidad, se trata de asuntos que pueden requerir más o menos asesoramiento o

subcontratación, pero que deben estar siempre asumidos y dirigidos por la organización que los pone en marcha.

“Si la satisfacción del cliente no se ha definido de antemano ¿cómo se puede conocer? Basta con preguntarle cómo se siente y hacerlo regularmente, con objeto de seguir la evolución y medir los avances que se han conseguido”.

Para alcanzar el objetivo de la construcción del cuestionario era necesario definir y delimitar los conceptos de calidad y satisfacción del cliente, por lo cual se optó por comprender que la calidad se expresa en el grado en que los servicios cumplen las exigencias y expectativas de los clientes o usuarios, siendo estas el punto de partida para evaluar la satisfacción en la medida que equivalen a sus necesidades que pueden comprobar desde el uso de indicadores “objetivos” (tiempo del servicio) o de indicadores “blandos”, hacía las percepciones y expectativas. La selección de esta alternativa, estaba de acuerdo con el propósito finalista del representante del líder del grupo de calidad, ya que centra la atención de la empresa en los clientes y el modo en que perciben los servicios, a través de los factores de la calidad, que identifica las necesidades y exigencias del cliente. En resumen, el proceso es determinar los factores de la calidad, elaborar el cuestionario y aplicarlo.

En cuanto a la determinación de los factores de las necesidades y exigencias del cliente, podemos decir que ellos aluden a las características del servicio y de manera igual describen su prestación, por lo cual factores y necesidades y exigencias son equivalentes para el proceso.

Para determinar los factores, se siguió el método del enfoque del “incidente crítico”, cuyas etapas podemos distinguir:

3.2. ANÁLISIS LA INFORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE P.Q.R. Y OPINIONES DE LOS EMPLEADOS QUE TIENEN ACCESO DIRECTO CON LOS CLIENTES O USUARIOS.

3.2.1 Etapa. Se revisaron las estadísticas.

Se revisó las estadísticas. Almacenadas en los archivos de P.Q.R. acerca de los motivos más frecuentes de quejas y/o reclamos.

Tabla 8. Estadísticas De Peticiones, Quejas Y Reclamos

Entre las fechas 01/01/2014 y 31/12/2014

TIPO DE SERVICIO / CLASE DE PROBLEMA: ACUEDUCTO

		CASOS		RESUELTOS A FAVOR DE				CASOS	
		RECIBIDOS		EMPRESA		USUARIO		PENDIENTES	
<i>DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA</i>		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
01	CAMBIO DE DATOS	4	0.4	0	0.0	4	0.5	0	0.0
03	ESTRATO	13	1.2	0	0.0	12	1.5	1	4.8
07	ERROR DE LECTURA (AFORO)	58	5.2	15	4.8	41	5.2	2	9.5
08	ALTO CONSUMO	888	79.1	289	93.2	587	74.1	12	57.1
09	PAGOS NO OPORTUNOS	11	1.0	0	0.0	11	1.4	0	0.0
10	DIVISION DEUDA	4	0.4	0	0.0	4	0.5	0	0.0
13	RECONEXIONES	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0
15	COBROS INOPORTUNOS	12	1.1	0	0.0	11	1.4	1	4.8
17	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	0.1	1	0.3	0	0.0	0	0.0
19	COBROS DE OTROS B/S EN LA FACTURA	2	0.2	0	0.0	2	0.3	0	0.0
21	OTROS	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0
25	COBROS POR PROMEDIO	49	4.4	0	0.0	46	5.8	3	14.3
27	SOLIDARIDAD	48	4.3	0	0.0	47	5.9	1	4.8
29	RECONEXIONES	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0
31	CAMBIO DE MEDIDOR	10	0.9	0	0.0	10	1.3	0	0.0
33	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	1	0.1	1	0.3	0	0.0	0	0.0
35	OTRAS INCONFORMIDADES	19	1.7	4	1.3	14	1.8	1	4.8
		1123	100.0	310	100.0	792	100.0	21	100.0

Tabla 9. Estadísticas de Peticiones, Quejas y Reclamos

Entre las fechas 01/01/2014 y 31/12/2014

TIPO DE SERVICIO / CLASE DE PROBLEMA: ALCANTARILLADO

		CASOS		RESUELTOS A FAVOR DE				CASOS	
		RECIBIDOS		EMPRESA		USUARIO		PENDIENTES	
<i>DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA</i>		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
01	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	1019	95.2	295	100.0	709	93.7	15	83.3
03	DIVISION DEUDA	2	0.2	0	0.0	2	0.3	0	0.0
06	COBROS INOPORTUNOS	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0
07	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	10	0.9	0	0.0	10	1.3	0	0.0

09	OTRAS INCONFORMIDADES	9	0.8	0	0.0	8	1.1	1	5.6
12	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	8	0.8	0	0.0	7	0.9	1	5.6
14	DECISIONES DE SANCION DE LA ESP	2	0.2	0	0.0	2	0.3	0	0.0
15	ESTRATO	5	0.5	0	0.0	4	0.5	1	5.6
21	OTROS	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0
23	SOLIDARIDAD	13	1.2	0	0.0	13	1.7	0	0.0
		1070	100.0	295	100.0	757	100.0	18	100.0

Tabla 10. Estadísticas de Peticiones, Quejas y Reclamos

Entre las fechas 01/01/2014 y 31/12/2014

TIPO DE SERVICIO / CLASE DE PROBLEMA: ASEO

CASOS		RESUELTOS A FAVOR DE				CASOS	
RECIBIDOS		EMPRESA		USUARIO		PENDIENTES	

DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA

		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
06	CONGELACION POR DESOCUPADO	2	11.1	0	0.0	2	12.5	0	0.0
07	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	8	44.4	0	0.0	8	50.0	0	0.0
10	COBROS INOPORTUNOS	1	5.6	0	0.0	1	6.3	0	0.0
11	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5	27.8	2	100.0	3	18.8	0	0.0
19	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1	5.6	0	0.0	1	6.3	0	0.0
26	SOLIDARIDAD	1	5.6	0	0.0	1	6.3	0	0.0
		18	100.0	2	100.0	16	100.0	0	0.0

Tabla 11 Estadísticas de Peticiones, Quejas y Reclamos

Entre las fechas 01/01/2015 y 30/09/2015

TIPO DE SERVICIO / CLASE DE PROBLEMA: ACUEDUCTO

CASOS		RESUELTOS A FAVOR DE				CASOS	
RECIBIDOS		EMPRESA		USUARIO		PENDIENTES	

DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA

		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
01	CAMBIO DE DATOS	2	0.3	0	0.0	2	0.4	0	0.0
03	ESTRATO	33	5.4	6	4.8	25	5.3	2	11.8
07	ERROR DE LECTURA (AFORO)	28	4.6	6	4.8	22	4.7	0	0.0
08	ALTO CONSUMO	482	78.3	107	84.9	361	76.3	14	82.4
09	PAGOS NO OPORTUNOS	3	0.5	0	0.0	3	0.6	0	0.0
15	COBROS INOPORTUNOS	4	0.7	1	0.8	3	0.6	0	0.0
18	COBROS DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
19	COBROS DE OTROS B/S EN LA FACTURA	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
25	COBROS POR PROMEDIO	13	2.1	1	0.8	12	2.5	0	0.0
26	MEDIDOR CTA CRUZADA	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
27	SOLIDARIDAD	15	2.4	1	0.8	14	3.0	0	0.0
28	REVISION MEDIDOR E INSTALACIONES	1	0.2	1	0.8	0	0.0	0	0.0
31	CAMBIO DE MEDIDOR	7	1.1	0	0.0	7	1.5	0	0.0
35	OTRAS INCONFORMIDADES	24	3.9	3	2.4	20	4.2	1	5.9

36	CONEXION DEL SERVICIO	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
		616	100.0	126	100.0	473	100.0	17	100.0

Tabla 12. Estadísticas de Peticiones, Quejas y Reclamos

Entre las fechas 01/01/2015 y 30/09/2015

TIPO DE SERVICIO / CLASE DE PROBLEMA: ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA		CASOS		RESUELTOS A FAVOR DE				CASOS	
		RECIBIDOS	PENDIENTES	EMPRESA		USUARIO		Pendientes	
				Nº	%	Nº	%		
01	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	563	94.8	119	97.5	429	94.1	15	93.8
07	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7	1.2	0	0.0	7	1.5	0	0.0
09	OTRAS INCONFORMIDADES	5	0.8	0	0.0	5	1.1	0	0.0
10	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
12	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
15	ESTRATO	12	2.0	2	1.6	9	2.0	1	6.3
23	SOLIDARIDAD	5	0.8	1	0.8	4	0.9	0	0.0
		594	100.0	122	100.0	456	100.0	16	100.0

Tabla 13. Estadísticas de Peticiones, Quejas y Reclamos

Entre las fechas 01/01/2015 y 30/09/2015

TIPO DE SERVICIO / CLASE DE PROBLEMA: ASEO

DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA		CASOS		RESUELTOS A FAVOR DE				CASOS	
		RECIBIDOS	Pendientes	EMPRESA		USUARIO		Pendientes	
				Nº	%	Nº	%		
07	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7	43.8	0	0.0	7	46.7	0	0.0
09	FALTA DE RECOLECCIÓN	2	12.5	0	0.0	2	13.3	0	0.0
11	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5	31.3	0	0.0	5	33.3	0	0.0
19	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	2	12.5	0	0.0	1	6.7	1	100.0
		16	100.0	0	0.0	15	100.0	1	100.0

3.2.2 Etapa. Listado de los principales incidentes.

En las entrevista, al líder de Grupo Comercial, Líder del grupo de Calidad y Operarias de la dependencia de P.Q.R. Auxiliares comerciales, operarios del aseo público y de alcantarillado. Se recolectaron las principales ideas acerca incidentes críticos de los clientes frente a los servicios de Caribabare E.S.P. Se elabora el listado de incidentes críticos, etapa que en la metodología se conoce como la traducción de los incidentes y de la cual podemos observar los principales incidentes, que se convierten en las variables del cuestionario futuro:

- Caribabare E.S.P. ofrece garantías a sus clientes.
- Los operarios de Caribabare E.S.P. son eficientes en la reparación de los daños.
- La fidelidad a Caribabare E.S.P. es esencial en la adquisición de sus servicios.
- La atención personalizada es fundamental en la venta de un servicio.
- La atención personalizada es fundamental en la post-venta de un servicio.
- Los empleados de Caribabare E.S.P. (no) solucionan los problemas de los usuarios.
- La amabilidad es una característica de los empleados de Caribabare E.S.P.
- Caribabare E.S.P. percibe las necesidades inmediatas del cliente o usuario.
- El personal de Caribabare E.S.P. es honesto.
- La simpatía es una característica de los empleados de Caribabare E.S.P.
- Los empleados de Caribabare E.S.P. saben escuchar el cliente.
- La amistad es fundamental en la relación Caribabare E.S.P. - cliente
- Si es un producto de Caribabare E.S.P. (se vende sólo) yo lo compro.
- La mayor ventaja de Caribabare E.S.P. frente a sus competidores es su imagen.
- La atención rápida es esencial para el cliente.
- Los técnicos de Caribabare E.S.P. son incumplidos.
- Los operarios de Caribabare E.S.P. cometen errores en la instalación de los equipos.
- Los reclamos dependen de la falta de conocimientos de los clientes del producto que adquirieron.
- La información sobre los productos que se suministran debe ser clara y detallada.
- Caribabare E.S.P. ofrece suficiente información al cliente.
- Los clientes se retiran por las altas tarifas de los servicios.
- Caribabare E.S.P. está en vanguardia en telecomunicaciones.
- Los clientes nunca están disponibles para recibir capacitación de Caribabare E.S.P.
- Los clientes se quejan del servicio de Caribabare E.S.P. porque no leen la información que se le suministra.
- Adquirir un servicio de Caribabare E.S.P. implica hacer mucha tramitología.
- Los servicios de reclamos de Caribabare E.S.P. son ineficientes.
- Los servicios de Caribabare E.S.P., solucionan las inquietudes de los clientes.
- Los servicios de Caribabare E.S.P., son lentos en la toma de decisiones.

- Caribabare E.S.P., no dan un servicio completo a sus clientes.
- Los clientes le exigen demasiado a Caribabare E.S.P.
- Los usuarios no saben utilizar los productos de Caribabare E.S.P.

3.3 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

3.3.1. ETAPA. Diseño Muestral.

POBLACIÓN: 8775 usuarios. MUESTRA: Conformada por 1.056 usuarios elegidos en forma aleatoria (esta cifra corresponde al 12% de la población total). Con la intención de abarcar la mayor cantidad de opiniones posibles se selecciona por cada barrio un número determinado de encuestas, de las cuales son representativas de cada estrato y grupo de clientes (residencial, comercial y oficial).

Tabla 14. NIVEL DE CONFIANZA: 97% y ERROR MUESTRAL: 3%

SECTORES	ENCUESTAS
PARQUE GENERAL SANTANDER	136
C.D.I	50
SAN FRANCISCO	10
COOVITAL	5
URB. VILLA GABRIELA	10
EL VERGEL	20
SAN MIGUEL	34
TROMPILLO	7
LA LIBERTAD	25
COOVICRISTA	5
PANORAMA	10
VILLA QUIKA	6
URB. VILLA ZUAMY	15
SIMÓN BOLÍVAR	20
VILLA DEL MAESTRO	19
LAS ARAUCARIAS	7
COONVITAME	20
BUENOS AIRES	15
BRISAS DE SATENA	75

BUENAVISTA	26
NUEVO AMANECER	26
LAS PALMERAS	10
LA UNIÓN	20
SANTAFE	10
UNIÓN JUVENIL ARAUCANA	10
VILLA ADELA	21
BALCÓN DEL LLANO	21
SAN ANTONIO	30
CRISTO REY	26
PRIMERO DE MAYO	26
SUCRE	29
SANTANDER	36
EL MORICHAL	24
SAN LUIS	10
PORVENIR	30
EL CIELO	30
BOYACÁ	40
20 DE JULIO	36

LAS FERIAS	36
LA ESPERANZA	10
ZONA COMERCIAL	54
SECTOR OFICIAL	5
TOTAL	1.056

3.3.2 Etapa. Modelo De La Encuesta

	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO	F1-I-GCCM-PQR-002
	GRUPO COMERCIAL, CONEXIONES Y MERCADEO	Página 74 de 2
		Versión: 4

ENCUESTA N°.

Nombre del encuestado: _____ Dirección _____

Teléfono: _____ Fecha: _____ Correo Electrónico: _____

Para la empresa de servicios públicos Caribabare E.S.P. es muy importante su opinión para conocer su grado de satisfacción en procura de la mejora continua de nuestros procesos que nos permita mantenernos como "equipo de calidad al servicio de la gente" le agradecemos responder cada una de las preguntas de manera clara y objetiva; con el mayor criterio de conciencia y libre opinión.

1. Conteste las siguientes preguntas.

a. ¿Qué opinión tiene usted de la empresa?:
 Excelente Bueno Regular Mala

b. Conoce usted los servicios que le presta la empresa Si: ___ No: ___ Cuales: _____

c. ¿Tiene claro que es lo que le cobran en su factura? Si: ___ No: ___ Que: _____

2. Responda el siguiente cuestionario:

a. El agua que consumen las personas en su hogar es: Directamente de la llave: ___ Hierve el agua: ___

b. ¿Cuántas veces se suspendió el servicio de agua en su sector durante el último año?
 1-5 veces ___ 6-10 veces ___ Más de 10 veces ___ Nunca ___

c. La presión con que llega el agua a su vivienda es: Alta: ___ suficiente: ___ Baja: ___

3. Marque con una X su respuesta:

	<i>Nunca</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Siempre</i>
a. ¿Se ha presentado en el último año taponamiento de tuberías de alcantarillado o pozos de inspección frente a su vivienda?			
b. ¿Se ha presentado en el último año malos olores frente a su vivienda Ocasionados por el sistema de alcantarillado?			

4. Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cuántas veces a la semana la empresa le realiza la recolección de los residuos en su vivienda?
 1 ___ 2 ___ 3 ___ Más de 3 ___

b. ¿Conoce usted los días y la hora aproximada en que pasa por su vivienda la ruta de recolección de residuos? Si: ___ No: ___

c. ¿Realiza el proceso de seleccionar sus residuos en orgánicos e inorgánicos en su vivienda?
 Siempre _____ Algunas veces _____ Nunca _____

d. Su percepción durante el último año en cuanto aseo y presentación, la ciudad es:

Más limpia ___ Igual ___ Ha desmejorado ___

e. ¿Qué opinión tiene del componente de barrido y limpieza de calles y áreas públicas?
Excelente Bueno Regular Malo

5. Responda a las siguientes preguntas con respecto a las peticiones, quejas o reclamos:

a. ¿Conoce usted los medios para presentar una petición, queja o reclamo a la empresa?
Sí ___ No ___

b. Cuando ha presentado una P.Q.R o reportado un daño lo ha hecho:
Personalmente ___ Tel ___ Otro ___

c. Cuando ha presentado una P.Q.R ¿ha quedado satisfecho con la forma y las respuesta dadas por el personal de la empresa? Sí ___ No ___

d. Cuando ha reportado un daño en cuanto tiempo lo han solucionado:
El mismo día ___ Al día siguiente ___ Más tiempo ___

e. Conoce usted los tiempos que tiene la empresa para atender sus P.Q.R acerca de:
Reclamo ___ Daño ___ Reconexión ___

6. Responda.

a. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de acueducto?
Excelente Bueno Regular Malo

b. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de alcantarillado?
Excelente Bueno Regular Malo

c. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de aseo?
Excelente Bueno Regular Malo

d. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de alumbrado público?
Excelente Bueno Regular Malo

3.3.3 Etapa. Trabajo de campo, revisión y análisis

Trabajo de campo, revisión y análisis. Este aspecto se ejecutará la primera y segunda semana de noviembre, por ajustes de calendario empresarial. Caribabare E.S.P Reclutara el personal para el trabajo de campo; se contratará a 5 personas con experiencia técnica en manejo de procesos de recolección de información de los datos recogidos en el trabajo.

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN: Se realizó las encuestas en algunas viviendas al azar y áreas públicas, abarcando la mayoría de zonas de la ciudad.

EQUIPOS DE ENCUESTADORES: Integrado por cinco encuestadores con experiencia en encuestas, previamente capacitados en técnicas de entrevistas.

FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS: Lunes 2 de Noviembre al jueves 12 de julio del 2015

4. RESULTADOS

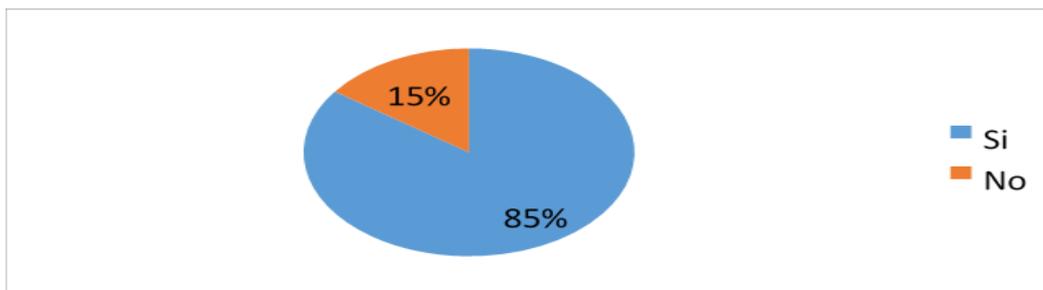
1. Conteste las siguientes preguntas.

a. Qué opinión tiene usted de la empresa:

Excelente	62	6%
Buena	722	68%
Regular	246	23%
Mala	26	3%
Total	1056	100%

b. ¿Conoce usted los servicios que le presta la empresa? :

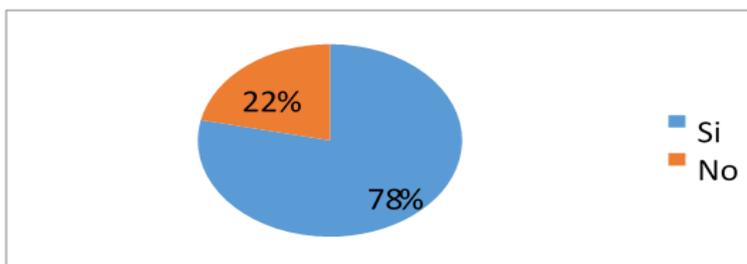
Si	897	85%
No	159	15%
Total	1056	100%



El número de usuarios que manifiesta no conocer los servicios que presta la empresa obedece a personas que han llegado recientemente al municipio; dicen que la empresa es el operador del alumbrado público y domiciliario.

c. ¿Tiene claro que es lo que le cobran en su factura?:

Si	828	22%
No	228	78%
Total	1056	100%

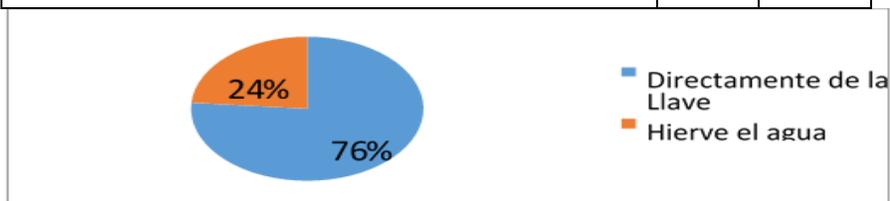


El número de usuarios que manifiesta no conocer los servicios que presta la empresa obedece a personas que han llegado recientemente al municipio a argumentar la empresa es el operador del alumbrado público.

2. Responda las siguientes preguntas:

a. ¿El agua que consumen las personas en su hogar es?

Directamente de la llave	806	76%
Hierve el Agua	250	24%
Total	1056	100%

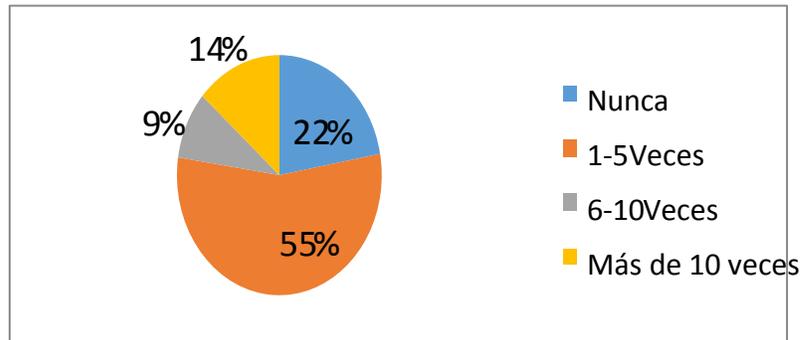


Los porcentajes comparados con la encuesta anterior son exactamente iguales, lo que indica que la costumbre de hervir el agua en la ciudad se mantiene, es necesario socializar la ante la comunidad sobre la calidad de agua que entrega la empresa.

b. ¿Cuántas veces se suspendió el servicio de agua en su sector durante el último año?

Nunca	234	22%
1-5 veces	583	55%
6-10 veces	96	9%

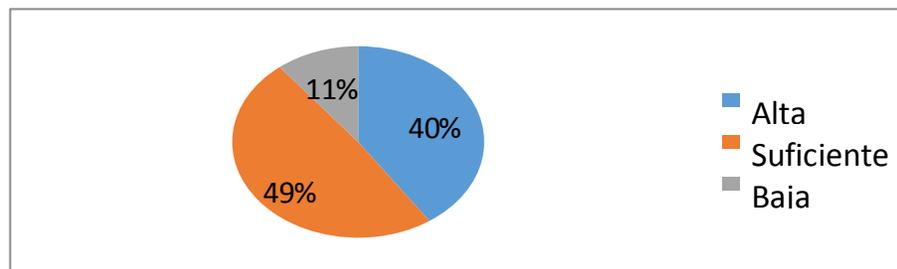
Más de 10 veces	143	14%
Total	1056	100%



Los datos de esta grafica muestran que las suspensiones que se hacen en la ciudad corresponden a las actividades de mantenimiento y por emergencias.

c. ¿La presión con que llega el agua a su vivienda es?

Alta	427	40%
Suficiente	516	49%
Baja	113	11%
Total	1056	100%



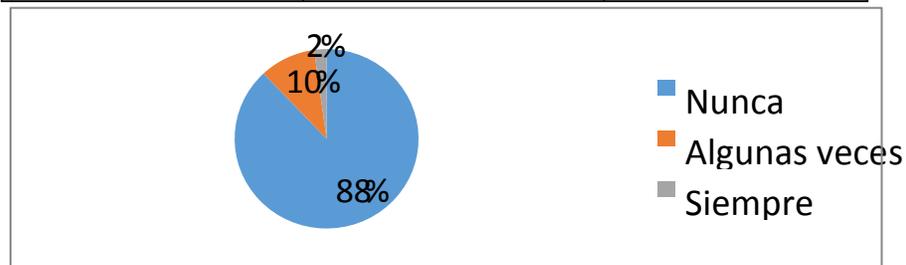
La opinión de sobre las presiones en el pueblo no solo demuestran que el servicio se presta en las mejores condiciones técnicas si no la diferencias de las presiones por sectores dependiendo la topografía.

3. Rellene el círculo según su respuesta.

a. ¿Se ha presentado en el último año taponamiento de tuberías de alcantarillado o pozos de inspección frente a su vivienda?

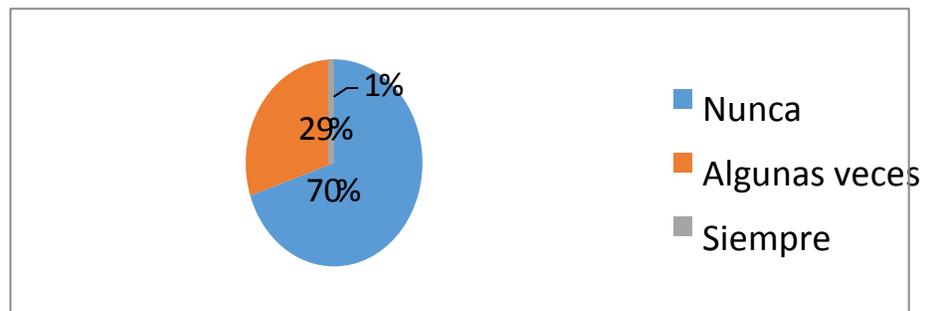
Nunca	929	88%
Algunas veces	104	10%

Siempre	23	2%
Total	1056	100%



b. ¿Se ha presentado en el último año malos olores frente a su vivienda ocasionados por el sistema de alcantarillado?

Nunca	738	70%
Algunas veces	307	29%
Siempre	11	1%
Total	1056	100%



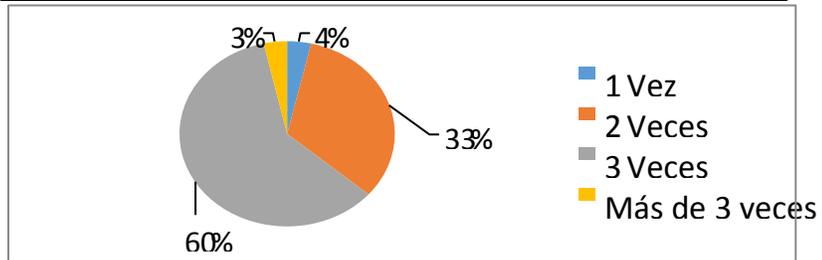
Las anteriores respuestas demuestran que el sistema de alcantarillado opera normalmente y así lo perciben los usuarios con los pequeños inconvenientes normales de operación de un sistema como este.

4. Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cuántas veces a la semana la empresa le realiza la recolección de los residuos en su vivienda?

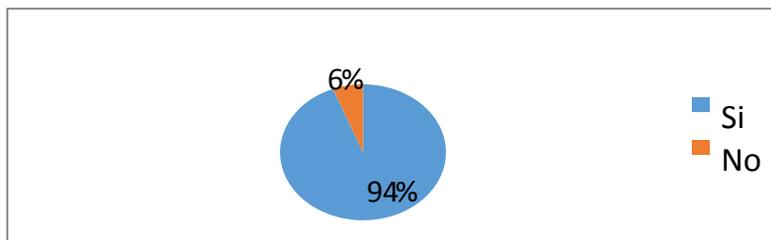
1 Vez	38	4%
2 veces	346	33%

3 veces	635	60%
Más de 3 veces	37	3%
Total	1056	100%



b. ¿Conoce usted los días y la hora aproximada en que pasa por su vivienda la ruta de recolección de residuos?

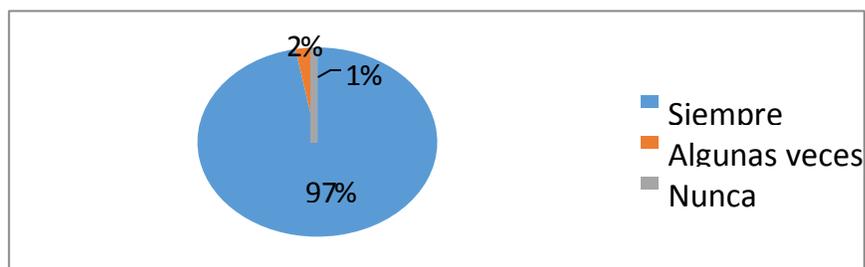
Si	994	94%
No	62	6%
Total	1056	100%



Podemos observar que el porcentaje de usuarios que manifiesta no conocer los horarios es similar al porcentaje de usuarios que manifiesta que le recogen una vez a la semana o más de tres veces semanales.

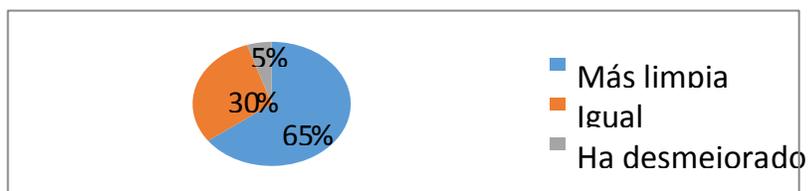
c. ¿Realiza el proceso de seleccionar y presentar sus residuos en orgánicos e inorgánicos en su vivienda?

Siempre	1025	97%
Algunas veces	22	2%
Nunca	9	1%
Total	1056	100%



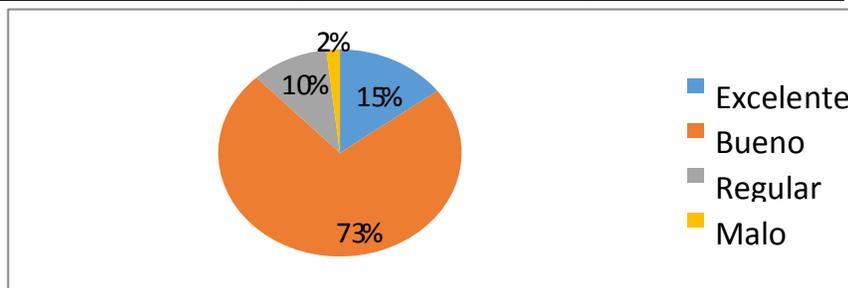
d. Su percepción durante el último año en cuanto aseo y presentación, la ciudad es:

Más limpia	685	65%
Igual	318	30%
Ha desmejorado	53	5%
Total	1056	100%



e. ¿Qué opinión tiene del componente de barrido y limpieza de calles y áreas públicas?

Excelente	156	15%
Bueno	773	73%
Regular	108	10%
Malo	19	2%
Total	1056	100%

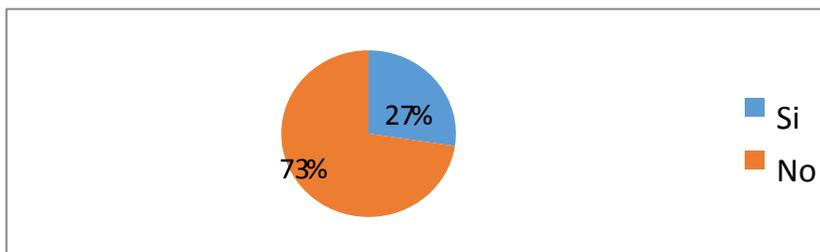


La opinión de los usuarios sobre la actividad de barrido y la forma como conciben la situación de limpieza de la ciudad es bastante favorable, solo un 2% insignificante creen que el servicio es malo y un 65% considera que la ciudad está más limpia.

5. Responda a las siguientes preguntas con respecto a las peticiones, quejas o reclamos:

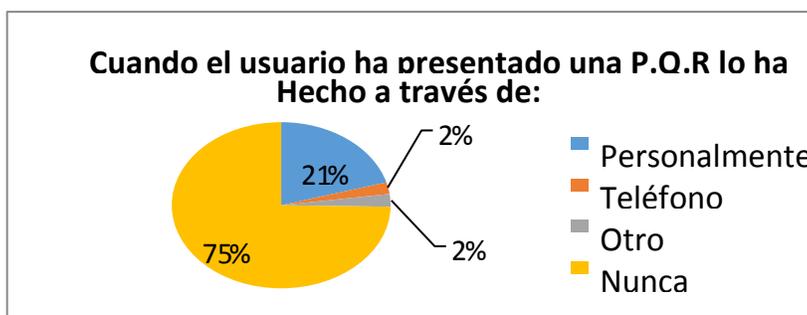
a. ¿Conoce usted los medios para presentar una petición, queja o reclamo a la empresa?

Si	289	27%
No	767	73%
Total	1056	100%



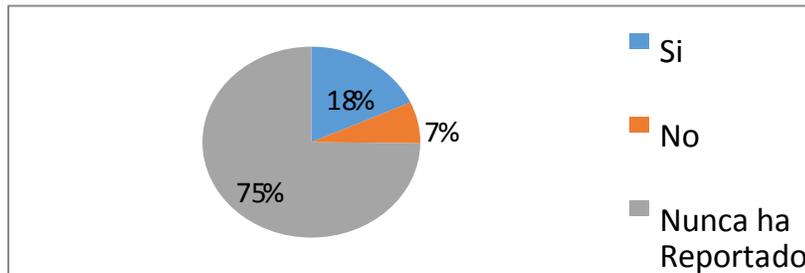
b. ¿cuándo ha presentado una P.Q.R o reportado un daño lo ha hecho a través de?

Personalmente	217	21%
Teléfono	24	2%
Otro	26	2%
Nunca ha reportado	789	75%
Total	1056	100%



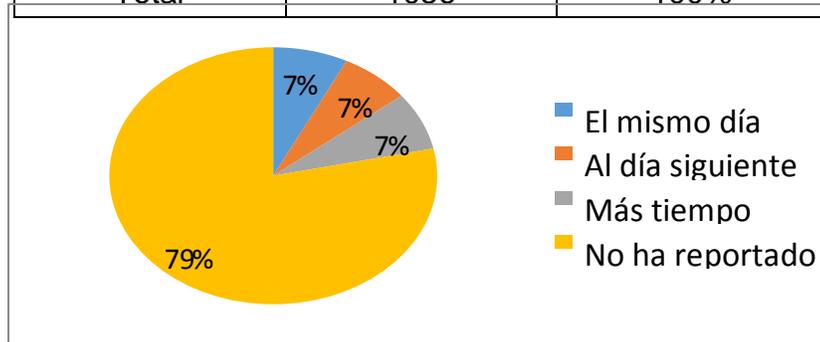
c. ¿Cuándo ha presentado una P.Q.R ha quedado satisfecho con la forma y las respuesta dadas por el personal de la empresa?

SI	192	18%
No	74	7%
Nunca ha reportado	790	75%
Total	1056	100%



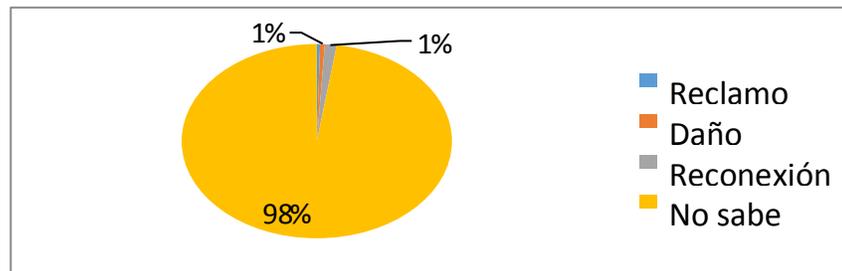
d. ¿Cuándo ha reportado un daño en cuanto tiempo lo han solucionado?

El mismo día	78	7%
Al día siguiente	73	7%
Más tiempo	77	7%
No ha reportado	828	79%
Total	1056	100%



e. ¿Conoce usted los tiempos que tiene la empresa para atender sus P.Q.R?

Reclamo	4	0%
Daño	6	1%
Reconexión	15	1%
No sabe	1031	98%
Total	1056	100%



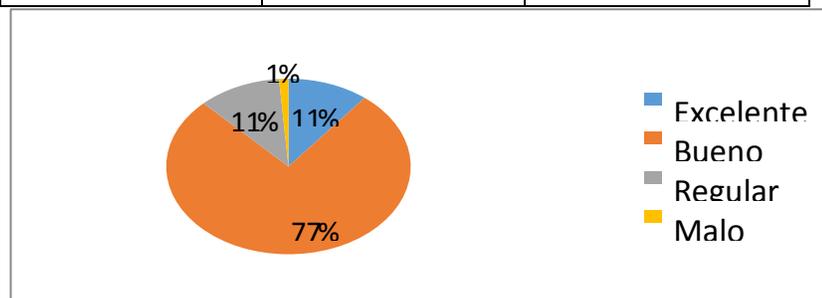
La opinión de los suscriptores encuestados sobre las P.Q.R se puede resumir de la siguiente forma:

- Un 79% de los encuestados no han reportado reclamos, lo que equivale a que solo un 21% ha presentado peticiones, quejas o reclamos, de este porcentaje el 33% lo atendieron el mismo día, el 34% en dos días y un 33% en más de dos días.
- De ese 21% que presentaron p.q.r el 78% de los usuarios quedo totalmente satisfecho y el restante que representa un porcentaje mínimo manifiesta no estar satisfecho con la solución.
- Un porcentaje del 73% de los encuestados manifiestas no conocer los medios para presentar p.q.r, porcentaje que pareciera alto pero es muy parecido al porcentaje de usuarios que nunca han presentado una.

6. Responda.

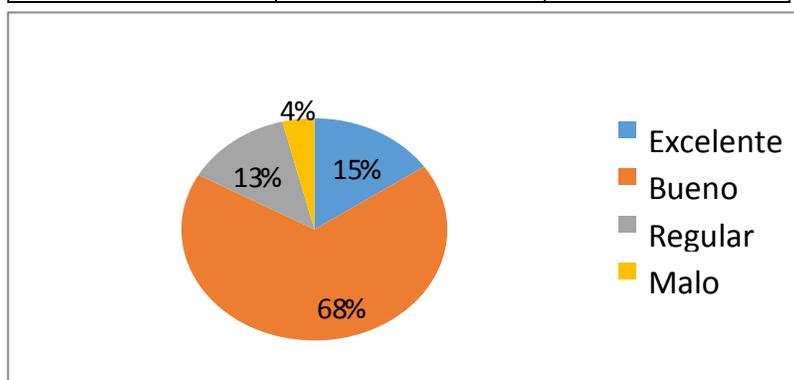
a. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de acueducto?

Excelente	113	11%
Bueno	814	77%
Regular	116	11%
Malo	13	1%
Total	1056	100%



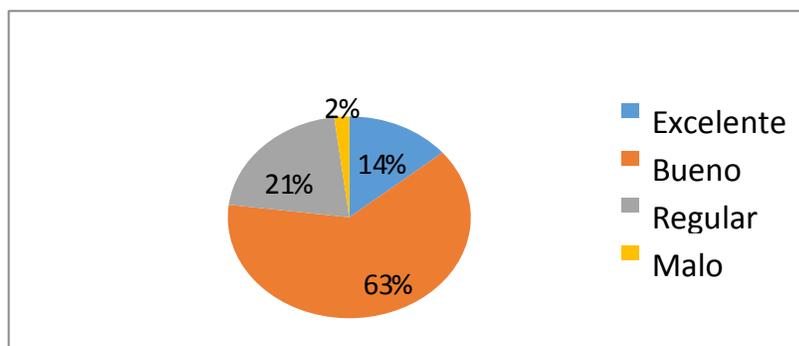
b. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de alcantarillado?

Excelente	163	15%
Bueno	715	68%
Regular	137	13%
Malo	41	4%
Total	1056	100%



c. ¿Qué opinión tiene usted del servicio de aseo?

Excelente	147	14%
Bueno	666	63%
Regular	222	21%
Malo	21	2%
Total	1056	100%



4.1 DISEÑO Y APLICACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Instrumento de medición de las opiniones de los usuarios de los servicios, en cuanto a la determinación de la eficacia de los servicios ofertados. De acuerdo al calendario de la empresa en las auditorías internas y externas se acordó aplicar el buzón durante los meses octubre y noviembre del 2015. (CARIBABARE)

4.1.1 Justificación teórica.

La ley 872 de 2003, y su decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad, establece la obligatoriedad de implantar metodologías de medición de la satisfacción en la prestación de los servicios.

Como cualquier canal de comunicación interna que se instituya en una organización el buzón de sugerencias, requieren de un proceso de diseño, apropiación seguimiento y evaluación por parte del área a cargo:

DISEÑO: todas las organizaciones son diferentes y por lo tanto, todos los buzones de sugerencias también. Las organizaciones deben diseñar sus canales de sugerencia de manera particular coordinando esta herramienta a la cultura organizacional y a las necesidades de las personas. El diseño del buzón de sugerencias debe contemplar: el objetivo a alcanzar, el formato a utilizar, los espacios físicos donde va a estar ubicado, la manera en que vamos a procesar las respuestas. Esta etapa también debe contemplar una instancia de información hacia los usuarios sobre el cómo, quien cuando, donde y para que del nuevo canal.

APROPIACIÓN: una de las trampas más frecuentes en que suelen caer las organizaciones es que el buzón de sugerencias al poco tiempo de su implementación suele convertirse en un lindo objeto decorativo sin ser capitalizado el uso por el personal. Como todo canal de comunicación que se instituya, el diseño del buzón de sugerencias debe contemplar una estrategia de apropiación que permita a las personas ver la importancia del uso y apropiarlo como un canal propio.

La estrategia de apropiación suele por lo general requerir de mucha creatividad, suelen utilizarse acontecimientos naturales de la organización que despiertan necesidad de comunicación, instancias lúdicas, campañas de incógnito e involucramiento de la comunicación horizontal.

SEGUIMIENTO: No debemos olvidar que el buzón de sugerencias es un canal de comunicación, por tal razón tiene un emisor y un receptor que cambian sus roles alternativamente. Las respuestas que demos y que no demos a las sugerencias de los empleados van a ir marcando la performance del canal. La respuesta a las sugerencias debe revestir de inmediatez, indicando los datos necesarios sobre su aplicación o no y agradeciendo el interés en la mejora. Los comentarios de los

empleados no deben quedar encapsuladas en el área de RR.HH, como es frecuente, sino que deben involucrarse y comprometerse a las jefaturas directas. Cada organización debe encontrar un método para agilizar la escucha de las sugerencias para convertirlas en acciones.

No obstante sus obvios beneficios, los buzones de sugerencia en las organizaciones suelen presentar dificultades en su implementación, obstrucciones en los procesos de comunicación y limitar de esta manera sus beneficios.

EVALUACIÓN: La evaluación de la evolución del canal nos provee de información cuantitativa y cualitativa sobre que recibimos, quien interviene, que se dice, como se dice, porque se dice y cuál es la historia de las respuestas.

4.1.2 Objetivo Y Campo De Aplicación.

Definir las actividades del procedimiento que tiene como objeto el procesamiento de las sugerencias, que ingresen los ciudadanos o clientes a través del diligenciamiento del formato de buzón de sugerencias, para que la alta dirección de Caribabare E.S.P. pueda propiciar estrategias y planes de mejoramiento orientado a buscar la excelencia en la prestación del servicio público registral. Este procedimiento aplica para el cliente interno y cliente externo.

4.1.3 Alcance.

Inicia: Con el diligenciamiento del formato de sugerencias, allí el ciudadano indicara si es una queja, reclamo, sugerencia, felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias.

¿Qué hace?: Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos y depositadas en el buzón de sugerencias, para evaluar si son procedentes como quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. En caso de que sean procedentes, se analizan por parte del coordinador del Grupo de Gestión de Calidad y Director del grupo Comercial, para tomar las acciones que se requieran de acuerdo a la importancia, determinar a donde deben ser direccionadas y así dar respuesta al ciudadano o cliente.

Termina: Con la respuesta dada al ciudadano o cliente, que formuló la sugerencia, queja, reclamo, felicitaciones u otros, por medio de un documento que será entregado en la dirección suministrada en el formato del buzón.

4.1.4 Responsables.

- Responsable estratégico: Líder Grupo del Servicio Atención al Ciudadano, y coordinador del grupo Gestión de Calidad.
- Responsable operativo: Funcionario Asignado a la atención del usuario o cliente.

4.1.5 Definiciones.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

Derecho de Petición: Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Comentario Positivo: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Buzón: Estos se encuentran ubicados tanto en el nivel central grupo de atención al ciudadano y en las Oficinas de Registro en las áreas de atención a los ciudadanos o clientes.

Servicio: Es superar las expectativas del cliente. Hacer clientes felices. Es deleitar al cliente. Son todos esos pequeños detalles que quedan en la mente del cliente como un mayor valor agregado en la percepción del servicio.

4.1.6 Control estadístico del procedimiento.

Se Define las estadísticas mediante el software SYSMAN en la cual está toda base de datos de la empresa, para el control del diligenciamiento de los formatos de buzón de sugerencias.

4.1.7 PHVA

Planeación: Planear los recursos logísticos, financieros y humanos del procedimiento. Planear la forma de recoger, evaluar, analizar y rendir informe de las sugerencias formuladas por los ciudadanos o clientes.

Hacer: Revisar las sugerencias diligenciadas por los ciudadanos, para evaluar si son procedentes como quejas, reclamo, sugerencia o felicitación. En caso de que sean procedentes, se analizan por parte de del coordinador del Grupo de Gestión de Calidad y Director del grupo Comercial, para tomar las acciones que se requieran de acuerdo a la importancia, y determinar a donde deben ser direccionadas y así dar respuesta al ciudadano o cliente, en un término no superior de Cinco (5) días hábiles, informando por oficio a los ciudadanos, del direccionamiento de su queja sugerencia o reclamo.

Verificación: Verificar que la información recogida sea confiable.

Actuar: Verificar que las actividades propuestas, se encaminen a mejorar la prestación del servicio público, con el fin de incrementar la satisfacción al ciudadano o cliente.

4.1.8 Contenido.

Se describe la actividad y se establecen los link con formatos, documentos, instructivos, protocolos, normas, actas.

ACTIVIDAD ESENCIAL	DESCRIPCIÓN. ¿CÓMO?
<p>Recoger, evaluar, analizar, y la información de los formatos del buzón de sugerencias.</p>	<p>Descripción de Actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario asignado de calidad, debe revisar cada mes el buzón de sugerencias. 2. Verificar que la información recogida sea confiable. 3. Dar consecutivo a cada uno de los Formatos de buzón de sugerencias. 4. Proyectar oficio remisorio (en caso de considerarse necesario) a las áreas competentes para que le den respuesta al ciudadano o cliente, indicando el plazo máximo de respuesta (5 días hábiles), anexando el original de la queja, reclamo o sugerencia. 5. En caso de que la queja, o sugerencia no afecte otras áreas, se le debe informar al ciudadano o cliente de las acciones y medidas correctivas empleadas para la resolución del problema planteado, reiterando el agradecimiento por la información suministrada, por parte del encargado de Calidad con visto bueno del líder de Atención al Ciudadano, coordinador del grupo gestión de calidad. 6. Debe llevar el seguimiento el Grupo de Servicio y Atención al Ciudadano, en el formato (trazabilidad, quejas, reclamos y sugerencias), y remitirlo trimestralmente al grupo o Director de Calidad, quien presentará un informe ejecutivo a la alta Dirección trimestralmente, con el fin de generar un mejoramiento continuo en la prestación del servicio público. 7. Archivar en orden consecutivo todos los formatos de buzón de sugerencias y soportados estos, con el informe trimestral que se debe enviar en el formato (trazabilidad, quejas, reclamos y sugerencias). El encargado debe llevar la carpeta "Buzón de Sugerencias", de acuerdo a la Ley General de archivo 594 de 2000 y demás normas archivísticas aplicables. <p>Responsable:</p> <p>Valor agregado: Plan de mejoramiento producto de las Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones u Otros.</p> <p>Normatividad: Constitución Política, artículo 23, Ley 734 de 2001, Ley 1474 de 2011 (ANTITRAMITES) Ley 190 de 1995, Código Contencioso Administrativo, artículo 5 y siguientes. Ley General de Archivo, Ley 594 de 2000 y demás normas archivísticas aplicables.</p> <p>Herramientas de control: Formato de buzón de sugerencias y Formato de trazabilidad, quejas, reclamos y sugerencias. Frecuencia: Trimestral Tecnología (M.A.S): Sistematizada.</p>

DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos Asociados Norma NTC-GP: 1000-2009. Sistema de gestión pública de la calidad. Manual de calidad. Plan estratégico Institucional: Política de calidad, focos estratégicos, visión, misión y valores.

Requisitos aplicables: Norma: NTCGP: 1000:2009. Metodologías SNR Ley General de Archivo, Ley 594 de 2000 y demás normas archivísticas aplicables.

Implementación. Se instala un buzón de sugerencias en la entrada de las instalaciones del área de P.Q.R. y oficina de recaudos de la empresa de servicios Públicos Caribabare E.S.P. visible y exequible para los usuarios y comunidad en general. Se diseñó un formato para la transmisión escrita de las sugerencias quejas y reclamos con su respectiva identidad institucional y sus requerimientos básicos para el tratamiento de la información: FORMATO PREDISEÑADO.

4.1.9 Modelo del formato

Grafica 3.

	SUGERENCIAS	F1V1-I-GCCM-PQR-003
	GRUPO COMERCIAL, CONEXIONES Y MERCADEO	Página 1 de 1

“Las ideas se corroboran con sugerencias”. Para CARIBABARE E.S.P. es importante atender sus sugerencias.

Fecha	Día:	Mes:	Año:
Nombre y Apellido:			
Identificación:			
Dirección:			
Teléfono:			
Correo:			

Tipo de Comentario: Sugerencia Felicitación
 Mi Opinión se refiere a: Servicio Atención Tarifas Otros

Descripción del comentario (si el espacio para consignar la información no es suficiente, utilice el respaldo de la hoja):

|

Firma: _____

4.1.10 Etapa. Resultados.

4.1.10.1 Acueducto

- Buscar nuevos métodos para avisar a la comunidad la falta de agua en algunas horas del día; ya que algunas personas no se enteran por los medios tradicionales como la radio. Sugerimos el perifoneo por el pueblo, es más efectivo. Evitando el desabastecimiento de agua en los hogares.
- Mejorar las presiones en el sistema para que se equilibre en los diferentes puntos de la ciudad.
- Inspección y mantenimiento de las tuberías del agua en donde son frecuentes los daños.
- Colocar ventosas en las tuberías, para minimizar el aire
- Planificar de mejor manera los reparos de los huecos en la ciudad ocasionados por el desarrollo de la actividad de la prestación de los servicios que la empresa presta, de tal forma que no demore tanto tiempo abierto.
- Renovar tuberías antiguas, para darle paso a tubos de mayor capacidad, el pueblo se sigue expandiendo y es necesaria mayor cobertura y buena presión a diferentes sectores del municipio.

4.1.10.2 Alcantarillado

- Mayor cobertura del servicio, en nuevos barrios del pueblo no se presta este servicio.
- Inspeccionar que las alcantarillas del municipio cuenten con su respectiva tapa, impidiendo la salida de los malos olores.
- Limpieza constante en las alcantarillas remediando el desbordamiento de aguas negras.
- Ubicar el desemboque de las aguas residuales, en un lugar alejado de las zonas habitadas; y darle un mejor tratamiento para minimizar las emanaciones.

4.1.10.3 Aseo

- Recoger completamente los desechos en cada uno de los hogares.
- Verificar cuidadosamente las bolsas con los desechos del día correspondiente.
- Ser más cuidadosos al dejar las canecas en su sitio.
- Un día más para recolección de desechos orgánicos.
- Cumplir con los horarios establecidos para la recolección de basura, impidiendo la confusión al no saber qué tipo de basura se recoge dicho día, o tener un carro adicional para cumplir la ruta, si alguno se encuentra fallando.
- Pitar con más anticipación para que los habitantes tengan tiempo de sacar los desechos de las viviendas.

- Avisar por distintos medios, la no prestación del servicio de aseo; para evitar la suciedad en las calles.
- Instalar un tanque que recoja el agua que desecha el carro, al comprimir la basura.
- Más trabajadores en el grupo de barrido y limpieza para la equidad en todos los sectores.
- El grupo de barrido y limpieza, recoger los plásticos que se encuentran en la zona verde de la ciclo vía del SENA hacia el hospital.
- Más canecas de basura en el parque principal, colaborando con el aseo de las áreas públicas.
- A pesar del gran esfuerzo de Caribabare E.S.P, por mantener las áreas públicas limpias, es necesario crear una campaña de concientización para que los habitantes del municipio contribuyan con el aseo en general.

CONCLUSIONES

Es importante resaltar que los usuarios tienen sentido de pertenencia por la empresa, un 80 % de estos tienen un concepto muy favorable de la empresa un 3% tienen una opinión desfavorable. La mejor aceptación es el servicio de acueducto.

- Acueducto: 88% concepto muy favorable y 1% desfavorable.
 - Alcantarillado: 83% muy favorable y 4% desfavorable.
 - Aseo: 77% favorable y 2% desfavorable.
-
- Se pudo evidenciar en la encuesta que la empresa debe recurrir a otros medios diferentes a la radio para informar sobre suspensiones programadas del servicio y/o suspensión del servicio de aseo, pues un porcentaje considerable no utiliza la radio.
 - Es importante resaltar que si bien es cierto el porcentaje de los usuarios que no presentan reclamos es significativo, también hay un gran número de usuarios que manifiesta no conocer los medios como hacerlo, por tanto es necesario hacer algunas campañas para que los usuarios estén mejor informados.
 - Se pudo evidenciar que el tema de los reparcheos por acciones de la empresa los usuarios lo consideran un tema sensible y en parte está generando la opinión negativa hacia la empresa.
 - El desequilibrio en las presiones que en unos lugares sea muy alta y en otra un tanto baja y la presencia de aire en la red los usuarios lo consideran un problema que los está afectando.
 - Los usuarios consideran que es necesario por la expansión y crecimiento acelerado de la ciudad implementar proyectos para hacer las obras de ampliación, reposición de redes que nos permitan garantizar el servicio en el mediano tiempo.
 - En cuanto al servicio de alcantarillado se pudo evidenciar la inquietud de los usuarios por malos olores especialmente la ptar, la falta de algunas tapas de los pozos y rebosamiento en la parte baja del barrio 20 de Julio.
 - En el servicio de aseo los usuarios piden mayor información de las rutas y cumplimiento de los horarios especialmente los barrios periféricos.

- Los usuarios no tienen la suficiente información sobre la actividad de barrido y limpieza y es entendible por ser un servicio relativamente nuevo en la empresa, pero es necesario llegar hasta los usuarios para que conozcan, rutas, tarifas y sobre todo sobre la obligatoriedad de prestar y cobrar el servicio, sin embargo el concepto muy favorable sobre el servicio es generalizado en la ciudad.
- En el parque general Santander, hay escasez de canecas de la basura, lo que provoca mayor suciedad en las bancas del parque.
- Un porcentaje muy mínimo que el trato de algunos funcionarios con los usuarios y el manejo de los recipientes no es el mejor.
- Aunque la concepción sobre la atención de los usuarios es considerablemente buena, aún hay un pequeño sector que manifiesta que la atención no es la mejor, que algunas ocasiones se comprometen a prestarle atención en determinado tiempo y luego incumplen.
- Ciertos habitantes no están conformes con la atención de los trabajadores en la recolección.
- El componente de barrido y limpieza, no pasan por algunas zonas.
- En la ciclo vía y zona peatonal del SENA hacia el hospital hay muchos desechos entre la zona verde.

RECOMENDACIONES

- Mejorar los canales de comunicación: Realizar Charlas O Focus Grup para dar a conocer a los usuarios el trabajo ejecutado por cada uno de los grupos de la organización. Actualizar Web y utilizar las redes sociales.
- Diseñar otros métodos de recolección de información como paneles de clientes al menos una vez al año.
- Realizar estudio de satisfacción del personal.
- Tomar en cuenta las observaciones o sugerencias hechas por el usuario a la hora de hacer mejoras a los servicios.
- Realizar una investigación de mercado ya que estas son más reales sobre la totalidad de clientes potenciales con el fin de evaluar aspectos del servicio, necesidades y expectativas,...e identificar de este modo oportunidades y amenazas. Son útiles como método de estudio generalizado, pero no permiten obtener información detallada ni concreta sobre nuestros propios clientes.
- Las encuestas de satisfacción al cliente (ESC) han sido concebidas para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido y no se deben considerar como una medición precisa. Hay que destacar que las valoraciones del cliente pueden estar influenciadas por factores externos como los aspectos del entorno (climáticos,...) que condicionan al encuestado, las características de los servicios de otros operadores y la calidad de otros productos y servicios en general. Esto hace a las mediciones de satisfacción del cliente sean muy difíciles de utilizar para evaluar la consecución de objetivos, al contrario que las medidas directas de prestación en tiempo real.
- Antes de diseñar un cuestionario de satisfacción, hay que determinar las características que el cliente valora (mediante entrevistas a empleados, paneles de usuarios, benchmarking, datos de estudios ajenos,...), para evitar medir características que el cliente no tiene en cuenta a la hora de valorar si está satisfecho.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Por medio de este escrito, quiero compartir algo de mi experiencia durante los cuatro meses que desarrollé mi práctica profesional.

Esta dio inicio el día 3 de agosto del presente año en la empresa industrial y comercial de estado de orden regional Caribabare E.S.P. la cual tiene como actividad comercial la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Tame, Arauca.

Al empezar mi práctica profesional con esta entidad mis expectativas previas se concentraban en aplicar los modelos teóricos aprendidos durante los anteriores semestres, además de conocer a fondo el tratamiento que no solo se le brindan a los clientes externos, sino además a los internos; estos los constituyen sus funcionarios, bajo los estándares de calidad vigentes para este fin.

Puedo decir que esta experiencia profesional fue enriquecedora para mí, porque al estar en escenarios propicios para el ejercicio de mi carrera dentro de un ambiente empresarial complementé pude experimentar mis conocimientos adquiridos previamente. Estar involucrado en el departamento de conexiones y mercadeo área encargada de llevar a cabo los procesos relacionados con la atención y buen servicio a los clientes y facturación, fue de gran ayuda porque me permitió consolidar y plasmar los conocimientos y experiencias en mi trabajo de grado.

Cabe mencionar que durante mi permanencia pude estar como asistente en una capacitación de auditores internos con el objetivo profundizar en las normas de calidad ISO 9001:2008, además de ello, se realizaron actividades recreacionales como lo fueron las olimpiadas internas en la cual demostré mis capacidades deportivas quedando como campeón de tejo y las olimpiadas interempresariales efectuadas con otras empresas de servicios públicos domiciliarios de los municipios de Saravena, Fortul y Arauquita, estos fueron espacios de esparcimiento donde compartí con mis compañeros experiencias diferentes al entorno laboral y conocí más un poco más de ello en plano personal.

Aunque mi práctica profesional está a punto de culminar y gran parte de las expectativas iniciales conocimientos y experiencias me han dado satisfacción cumplirlas, Es menester señalar que mi proceso de formación profesional aún no ha terminado el cual es un proceso que persiste durante toda la vida.

Una de las cosas más importantes, es que esta práctica me permite dejar abierta las puertas, no solo en esta empresa sino también en las demás entidades y personas empresarias, que conocieron mi estadía como practicante profesional en

esta prestigiosa organización pública, dado que me supe comportar de acuerdo a los reglamentos éticos, culturales y profesionales.

BIBLIOGRAFIA

Calidad, N. E. (2000). *Sistema de la Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2000*. Comité Europeo de Normalización.

Caribabare E.S.P (g.c.). *Manual Modelo de Instructivos*. Tame, Arauca.

Fomento, M. d. (2006). *Manual de apoyo para la implementación de la gestión de la calidad*. España.

Internacional, I. (2008). *Norma Técnica Colombiana ISO 9001*.

Quilaman, A. Q., & Chacurth, A. A. (1998). *Evaluación Propuesta de Mejoras de un Modelo de Atención de Usuarios de un Servicio Público*. Chile: Revista de Economía y Administración N° 71.

Talacon, H. P. (2007). La Mstriz FODA: Alternativa de Diagnostico y Determinación de Estrategias de Intervención en Distintas Organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 113-130.

ANEXOS

(Debe contener)

- Carta con el recibido, entregada por el Cread para ingresar a la empresa.
- Carta de Aceptación entrega por la empresa para el ingreso a su Práctica.
- Certificación de la empresa de terminación de su práctica: especificando cumplimiento de los cuatro meses, área donde estuvo ubicado y el cumplimiento a cabalidad con la empresa.
- Certificación que dejó implementada y socializada en la empresa la propuesta de mejoramiento, de que habló en los informes.
- Formatos de Evaluación y Autoevaluación diligenciados
- Si usted habló en su propuesta, de dejar implementada alguna herramienta por ejemplo, como una base de datos, manuales, etc., ésta deberá traerla en el CD y disponible para ser exhibida ante jurados si estos lo requieren.



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

GA170.90PA00.10-105

Pamplona, 23 de julio de 2015

Doctor
MIGUEL ANGEL BASTOS MORALES
Gerente
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CARIBABARE
Tame - Arauca

Cordial saludo:

Respetuosamente solicito su colaboración para que el alumno **ANDREY JOSUÉ MORENO CACHAY**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 89120854225, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional en esa prestigiosa Empresa, para el II semestre académico de 2015.

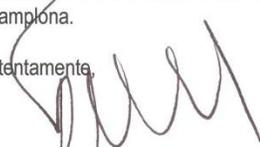
Nuestro estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y el país. Profesional idóneo con capacidad de análisis e investigación del entorno socioeconómico para la toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a usted mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica del estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefaxis (097) 5681761 Universidad de Pamplona.

Atentamente,


ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial



Una universidad **incluyente** y **comprometida** con el desarrollo integral

