

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
CARIBABARE E.S.P.**

**CARLOS ALBERTO ROJAS JAIMES
Cód. 1.094.267.069**

**ÁLVARO PARADA CARVAJAL
DIRECTOR CENTRO DE PRÁCTICAS EMPRESARIAL**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2019**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
CARIBABARE E.S.P.**

**CARLOS ALBERTO ROJAS JAIMES
Cód. 1.094.267.069**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de
Administrador de Empresas**

**ÁLVARO PARADA CARVAJAL
DIRECTOR CENTRO DE PRÁCTICAS EMPRESARIAL
SAMUEL DUARTE FIGUEROA
TUTOR**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2019**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
1. INFORME PRACTICA PROFESIONAL.....	8
1.1 Reseña Histórica	8
1.1.1 Etapas de La Empresa de Servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P	9
1.1.2.1 Etapa Acuanorte:.....	9
1.1.2.3 Etapa Empoarauca:.....	10
1.1.2.4 Etapa de Descentralización:.....	10
1.1.2.5 Etapa Eice:	10
1.1.2.6 Etapa de Modernización:.....	11
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	13
1.2.1 Misión.....	13
1.2.2 Visión	13
1.2.3 Objetivos Integrados de Gestión.	13
1.2.4 Valores	14
1.2.5 Política Integrada de Gestión.....	14
1.3 DIAGNOSTICO.....	16
1.3.1 Dofa.....	17
Tabla de análisis Dofa (fuente propia).....	22
1.4 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO	23
1.4.1 Ubicación.....	23
1.4.2 Objetivo	23
1.4.3 Ambiente Laboral	23
1.4.4 Mapa de Procesos.....	25
(Fuente: Mapa de procesos, CARIBABARE E.S.P.)	25
1.4.5 Organigrama	26
Fuente: Empresa CARIBABARE E.S.P	26
1.4.6 Equipo de trabajo	27
1.4.6.1 Organigrama de Grupo GACF.....	27
Organigrama Grupo GACF (Fuente Propia).....	27
1.5 FUNCIONES LIDER DE GRUPO GACF	27

1.5.1 Técnico Administrativo y Contable	28
1.5.2 Técnico de Almacén	29
1.5.3 Profesional Universitario Contador	29
1.5.4 Tesorero General	30
1.5.5 Almacenista	31
1.5.6 Pasante Administración De Empresas	32
1.5.7 Pasante Contaduría Pública	32
1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	33
1.6.1 Título.....	33
1.6.2 Objetivos	33
1.6.2.1 Objetivo General. Mejorar el área de almacén, en el proceso de venta y entrega de materiales de la empresa CARIBABARE E.S.P de Tame Arauca a los usuarios.	33
1.6.2.2 Objetivos Específicos.	33
1.6.3 Justificación	34
1.6.4 Cronograma de Actividades.	35
2 DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	38
2.1 TITULO.....	38
2.1.2 Diagnóstico en los procesos de venta y entrega de materiales y accesorios, para la instalación de registros y medidores.....	38
Ver anexo 1 (formato de encuesta firmada por jefe de área y gerente general).....	39
2.1.3 Análisis de los procesos que deben seguir los usuarios para solicitar y adquirir los materiales y/o accesorios.....	39
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	45
BIBLIOGRAFIA	46
EVIDENCIAS	47
EVIDENCIA 1. Registro y verificación de información y documentación de proveedores.....	47
EVIDENCIA 2. Verificación de inventario de ventas y compras de materiales de almacén.....	47

Evidencia 3 Socializaciones del formato de inscripción y evaluación de proveedores para ajustes y rediseño, en compañía de la líder del grupo GACF.....	48
Evidencia 4. Ingreso y tabulación de los proveedores al nuevo formato de inscripción y evaluación F3V2PR-GACF-ALMC-001.....	48
Evidencia 5. Formato de encuesta firmada y aprobada por el jefe de área y gerente general para aplicar la encuesta.....	48
Evidencia 6. Resultados de tabulación de la encuesta realizada al personal administrativo de la empresa CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca	49
Evidencia 7. Diseño y elaboración de una base de datos de los proveedores para la empresa CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca. ...	50
Asignación y digitación de la clave de acceso.....	51
EVIDENCIA 8. Socialización del plan de mejoramiento en la empresa.....	51
EVIDENCIA 9. Correcciones	52
Titulo.....	52
ANEXOS.....	53
.....	54
.....	55

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios y a mis Padres por sus bendiciones en esta etapa de mi vida, enfrentando los retos para alcanzar los objetivos, a mi familia, Amigos y Docentes que inculcaron en mí, parte de sus conocimientos como profesionales.

ABSTRACT

In search of applying an improvement plan, a diagnosis was initially made to support the warehouse area of the CARIBABARE E.S.P Company in Tame-Arauca. Bearing in mind that the warehouse area is in charge of supplying the materials and accessories for the maintenance and installation of the Aqueduct and Sewer service; by the maintenance staff belonging to the company CARIBABARE ESP De Tame-Arauca, in this way the following improvement plan is implemented with the aim of recommending the company to have a new position in the company in its strategic plans, with the purpose to support the warehouse leader in terms of the delivery of materials and accessories sold by the CARIBABARE ESP company of Tame-Arauca to users.

It is estimated that the new position will be in support of the warehouse area according to the functions assigned by the group leader, allowing to be a suitable person at the time of exercising his assigned work in the CARIBABARE E.S.P Company of Tame-Arauca.

INTRODUCCIÓN

Con el proceso de descentralización política, administrativa y fiscal, el municipio adquirió un gran nivel de autonomía, la cual debe ejercer responsabilidad dentro de los límites que el ordenamiento jurídico le impone. Es así como la constitución establece que el municipio le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir con las demás funciones que le asignen la constitución y las leyes.

La empresa cuenta con una reseña histórica que da a conocer cómo fueron sus inicios y como está actualmente prestando el servicio público en al municipio de Tame, determinados en sus aspectos políticos. 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 E.S.P. de Tame**, la cual se legalizó y entró a operar como tal en **Enero de 1.997** administrando los tres servicios: Producción de agua potable y prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Recolección y Transporte de Residuos Sólidos.

1. INFORME PRACTICA PROFESIONAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

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 Etibana. 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 E.S.P. De Tame**”.

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 Certificación, otorga el certificado de calidad con fundamento en la norma técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, 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”.

1.1.1 ETAPAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P

1.1.2.1 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 escasa cobertura que se tenía.

1.1.2.3 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.

1.1.2.4 ETAPA DE DESCENTRALIZACIÓN: 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.

1.1.2.5 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 E.S.P. De Tame**, 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**.

1.1.2.6 ETAPA DE MODERNIZACIÓN: 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 la 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** interna noviembre de 2011. La Empresa construye dos sistemas de acueductos veredales y uno en el centro poblado de **Puerto Jordán**. La planta de personal de la Empresa se incrementa a 89 personas.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 Objetivos Integrados de Gestión.

- Asegurar la sostenibilidad empresarial y la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y las partes interesadas.
- Buscar la cobertura, continuidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Asegurar la calidad imparcialidad y confidencialidad en las actividades de laboratorio de calibración.
- Mitigar el impacto ambiental causado por la prestación de nuestros servicios.
- Monitorear el desempeño del sistema de gestión integrado.
- Buscar permanentemente la satisfacción, la seguridad y la salud del trabajador.
- Promover la formación y certificación en competencias laborales de cada uno de los trabajadores de la Empresa.

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y la entrega oportuna de información a entes de control y vigilancia.

1.2.4 Valores

Se entiende por principio aquel primer instante de la existencia de algo, es decir aquello que se acepta en esencia, origen y fundamento. Se determinan como las bases o normas morales que deben prevalecer, unidos a valores comunes, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional, Los principios adoptados por la empresa **CARIBABARE E.S.P.** son:

Honestidad: **CARIBABARE E.S.P.** se ciñe fielmente a las leyes, normas y reglamentos que rigen su objeto social y no facilita el fraude a la ley ni incurre en él.

Respeto: Las relaciones de **CARIBABARE E.S.P.** con sus empleados, usuarios y proveedores se caracterizan por la equidad, trato digno y el respeto por los compromisos adquiridos.

Calidad: Procura la máxima calidad en todas sus actividades y procesos, a través del mejoramiento continuo, la innovación y la amabilidad para con sus usuarios.

Responsabilidad: **CARIBABARE E.S.P.** cumple cuidadosamente sus compromisos frente a sus usuarios, y asume las consecuencias de sus actos.

Austeridad: Procura la racionalización y la utilización óptima de los recursos, con amplio sentido de sobriedad

Compromiso social: Siempre desarrollara sus procesos con criterio de beneficio social y conservación del medio ambiente.

1.2.5 Política Integrada de Gestión

La Empresa de Servicios Públicos de Tame **CARIBABARE E.S.P.**, como entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, tiene como propósito primordial con la calidad, la Seguridad y Salud en el

trabajo; asegurar la sostenibilidad empresarial y la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y las partes interesadas.

Ésta política busca implementar de manera armónica los sistemas de gestión, a través del cumplimiento de los siguientes lineamientos:

- Administración transparente de sus recursos
- La mitigación del riesgo y el autocontrol
- La identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles.
- Aplicación de prácticas ambientales responsables
- La protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores
- La articulación de sus sistemas de gestión a través de la mejora continua.
- El compromiso con el cumplimiento de las exigencias legales y requisitos normativos.
- Y la calidad en la prestación de servicios de calibración de medidores de agua.

El cumplimiento de esta política, así como las directrices de calidad, seguridad y salud en el trabajo, son responsabilidad de todos los trabajadores; a través de la consolidación de un equipo humano idóneo y competente y el compromiso de la dirección, se busca mantener y dar continuidad a los sistemas integrados de gestión.

1.3 DIAGNOSTICO

El Grupo Administrativo, Contable y Financiero de la empresa de servicios públicos **CARIBABARE E.S.P.** de Tame-Arauca. (**GACF**) tiene como objetivo apoyar y administrar un sistema de información contable y financiera apoyados bajo el un software denominado **SIGMA**, sistema de gestión y manejo administrativo, que permite integrar y manejar los procesos de la empresa permitiendo una ágil y eficiente gestión. Bajo principios éticos y morales de confiabilidad, oportunidad y de acuerdo a los procedimientos, con la finalidad de ser un apoyo para los grupos misionales y de gerencia. Suministrando información financiera como soporte y generación de retroalimentación expuesto en el mapa de procesos, para la toma de decisiones que permitan a la organización el cumplimiento de los lineamientos establecidos por los entes de control del estado.

Teniendo en cuenta el análisis Dofa, herramienta fundamental como elemento indispensable en cualquier entidad, ya sea de carácter público o privado, permite detallar las Debilidades al momento que el usuario requiere solicitar y adquirir la compra de materiales y accesorios al invertir mucho tiempo en los pasos que debe seguir previamente a su solicitud que ocasionan demoras al usuario, debido a las cargas de responsabilidad delegadas por la dependencia por el cual se causando embotellamientos en el área de almacén, Para mitigar estas debilidades reflejadas en el análisis se cuentan con unas fortalezas en referencia a brindar una atención preferencial al usuario ya que es el pilar de la empresa y de esta manera recibir una calificación de aceptación del buen servicio. Apoyo y retroalimentación de información recibida por los usuarios a la hora de emitir sugerencias referente a la prestación de los servicios en pro de generar posibles cambios. Recibir comentarios positivos por los usuarios que sienten la conformidad del servicio prestado por el personal de la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame Arauca**. Que entidades Educativas y Universidades con sus estudiantes, se sientan interesadas en conocer

las instalaciones de la empresa y la labor diaria que en ella se llevan a cabo mediante visitas cortas programadas.

Brindar una excelente atención a los clientes ya que son prioridad para la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame Arauca, con la finalidad de eliminar a corto o largo plazo aquellas Amenazas que se presentan por las demoras en la adquisición de productos, servicios y bienes de proveedores en las fechas establecidas y emitidas en las solicitudes por parte del almacenista que conllevan a generar retrasos. Ocasionando posibles disminuciones en la venta de materiales y suministros de almacén para instalaciones de servicio de acueducto y alcantarillado a los usuarios de la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame Arauca.

1.3.1 DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Almacenista dispone de bases de datos actualizadas, para cada uno de los ocho procedimientos asignados por el grupo GACF y avalados por el grupo de calidad GSGC. ✓ El líder de almacén evalúa y registra el proveedor inicialmente para solicitar el producto y/o servicio que requiere la empresa, con la finalidad de aceptarlo. ✓ PR_GACF_ALM_001 ✓ El almacenista es la persona encargada de establecer el 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de una persona a quien se le delegue la función de suministrar los materiales y accesorios de venta al cliente para disminuir las demoras en la entrega de materiales al usuario. ✓ La tramitología que debe hacer el usuario de un área a otra, para solicitar y adquirir el servicio de instalación de acueducto y alcantarillado.

procedimiento para la compra de bienes y suministros de la Empresa CARIBABARE ESP.

PR-GACF-ALM-002

- ✓ El Almacenista se encarga de la recepción y ubicación de cada uno de los suministros, según el lugar establecido para cada elemento, la información de identificación del Producto se registra en el formato F2-PR-GACF-ALM-003

- ✓ Verificación por parte del almacenista de costos de entradas y salidas de almacén coincidan con las tarjetas kardex a través de los formatos.

Inventario de bodega y cuenta de almacén. F1-PR-GACF-ALM-003

- ✓ El Técnico Administrativo y/o Almacenista realiza una verificación e inspección de pedidos este es registrado en el formato de inspección F1-PR-GACF-ALM-003

- ✓ El almacenista es la persona encargada de solicitar la adquisición de bienes que comprende desde la

- ✓ Las cargas de responsabilidad delegadas por la dependencia que causan embotellamiento en la atención prioritaria al usuario.

identificación de la necesidad de compra de cualquier material, accesorio, herramienta, maquinaria o equipo para uso de la Empresa CARIBABARE E.S.P. Formato PR-GACF-ALM-004

- ✓ El almacenista es la persona encargada de establecer el procedimiento para la salida de cada uno de los elementos, materiales y bienes para uso de la Empresa CARIBABARE E.S.P.

PR-GACF-ALM-005.

- ✓ La empresa CARIBABARE ESP dispone de un punto de Venta de materiales y accesorios para los clientes denominado Área de Almacén y es registrado por el almacenista en el formato.

PR_GACF_ALM_006

- ✓ El almacenista Establece el procedimiento para la generación del inventario de suministros y materiales con los que cuenta la empresa CARIBABARE E.S.P. PR-GACF-ALM-007

- ✓ El almacenista establece los pasos a seguir para el almacenamiento de suministros con la finalidad de proteger equipos, maquinarias, materiales y herramientas que requieren de un almacenamiento específico y que garanticen la seguridad de las personas en su manipulación.

PR-GACF-ALM-008

- ✓ El Grupo GACF, es Conformado por profesionales que aportan sus conocimientos y son de gran apoyo para toda la empresa CARIBABARE E.S.P.
- ✓ Brindar una excelente atención a los clientes ya que son prioridad para la empresa CARIBABARE E.S.P.

OPORTUNIDADES

- Brindar Atención preferencial a los usuarios con la finalidad de recibir una excelente aceptación del servicio por parte del personal de almacén.
- Fidelización por parte de los usuarios y personal idóneo que adquiere los materiales y suministros adquiridos en la empresa CARIBABARE E.S.P.
- Registrar nuevos usuarios, que solicitan los servicios de acueducto y alcantarillado, ofertados por el área comercial y de almacén de la empresa CARIBABARE E.S.P.
- Apoyo y retroalimentación de información recibida por los usuarios a la hora de emitir sugerencias referente a la prestación de los servicios en pro de generar posibles cambios.

AMENAZAS

- La no adquisición de productos, servicios y bienes de proveedores en las fechas establecidas y emitidas en las solicitudes por parte del almacenista.
- La demora de los proveedores para enviar los productos solicitados por el almacenista con anterioridad.
- Que los usuarios adquieran los materiales y suministros para la instalación de acueducto y alcantarillado en otros almacenes.
- Que los usuarios sientan inconformidad por las demoras a la hora de solicitar los materiales y suministros en el almacén.
- Disminución en la venta de materiales y

<ul style="list-style-type: none">➤ Recibir comentarios positivos por los usuarios que sienten la conformidad del servicio prestado por el personal de la empresa CARIBABARE E.S.P.➤ Que entidades Educativas y Universidades con sus estudiantes, se sientan interesadas en conocer las instalaciones de la empresa y la labor diaria que en ella se llevan a cabo mediante visitas cortas programadas.	<p>suministros de almacén para instalaciones de servicio de acueducto y alcantarillado a los usuarios de la empresa CARIBABARE E.S.P.</p>
---	---

FUENTE: C, ROJAS

1.4 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

1.4.1 UBICACIÓN.

Se encuentra en el **Bloque II** del **Edificio Ramón Nonato Pérez**, centro de historia Juan Gálea, Área Administrativa, Contable y Financiera (**GACF**). Ubicado por la carrera 18 # 15-38. Está conformado por el líder Administrativo, contable y financiero, técnico Administrativo y Contable, profesional universitario contador público, Tesorería y Pasantes. El área de almacén dispone de dos personas. El almacenista y técnico administrativo de almacén.

1.4.2 OBJETIVO

Administrar un sistema de información Administrativo contable y financiero bajo principios de confiabilidad, oportunidad de acuerdo a la normatividad vigente, con el fin de suministrar información financiera que aporte a la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame Arauca** lo relacionado a: Crecimiento, sostenibilidad,, estabilidad y un buen ambiente para los trabajadores de la empresa como soporte a la toma de decisiones internas y externas de la organización y al cumplimiento de los lineamientos establecidos por los entes de control del estado.

1.4.3 Ambiente Laboral

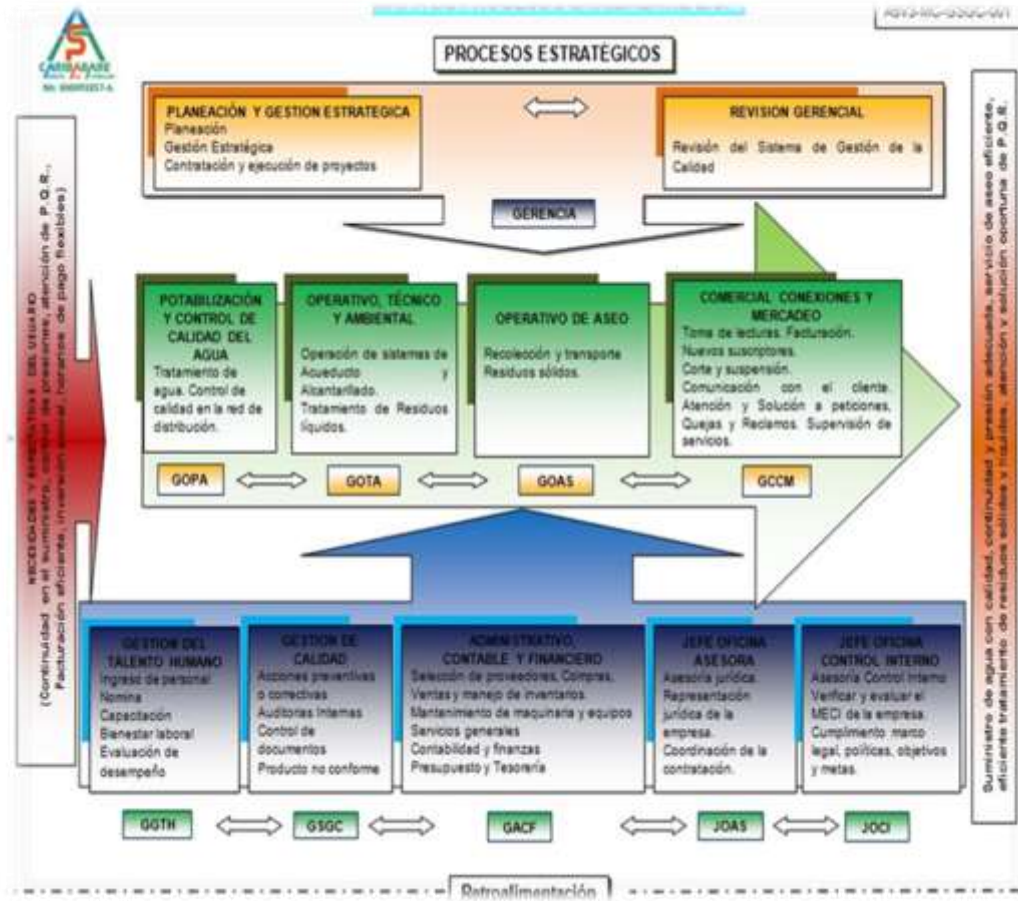
La empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame – Arauca** Maneja un ambiente laboral idóneo y confortable en cada una de sus áreas. Con la finalidad de ser orientada bajo valores éticos y morales, de tal manera que los equipos de trabajo se sientan a gusto, cumpliendo cada una de las funciones asignadas. Todas las áreas están encaminadas al cumplimiento de los propósitos para llegar a cumplir con los objetivos y metas.

El ambiente laboral del área de almacén es adecuado, se maneja una buena comunicación con las otras áreas ya que hace parte del mapa de procesos como Grupo de apoyo **GACF**, a las demás dependencias debido a la retroalimentación que se presente en el mapa de procesos. De esta manera el área de almacén dispone de dos personas profesionales que emiten y solicitan información idónea de acuerdo a las funciones asignadas en el manual de funciones emitido por la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame Arauca**. Para el cumplimiento de las actividades relacionadas y presentadas en los procedimientos manejados por el almacenista de acuerdo a los requerimientos y solicitudes.

El mapa de procesos hace referencia a tres dependencias y/o áreas importantes en la organización que son:

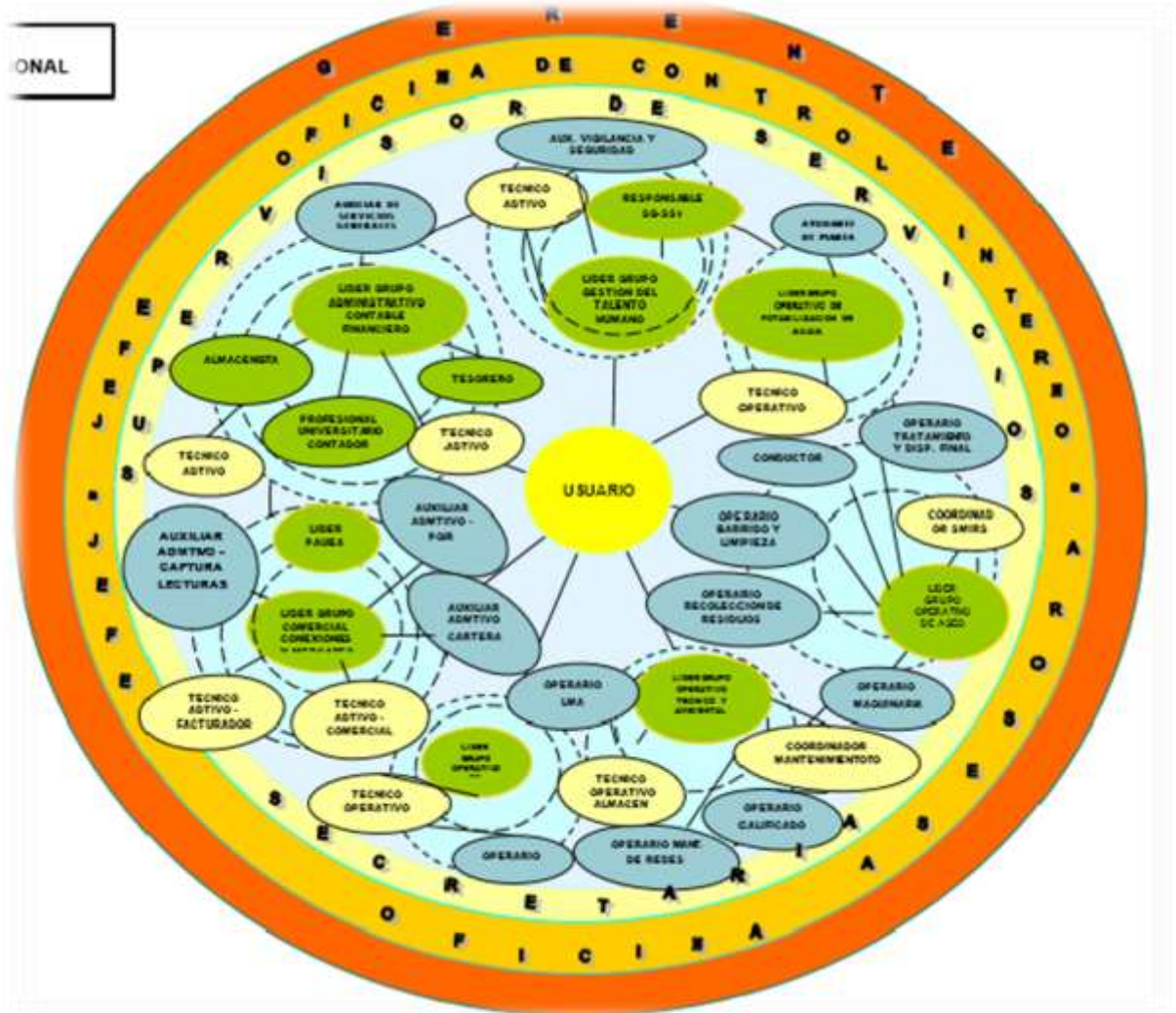
- **Área Gerencial**
- **Áreas Misionales**
- **Áreas de Apoyo**

1.4.4 Mapa de Procesos



(FUENTE: Mapa de procesos, CARIBABARE E.S.P.)

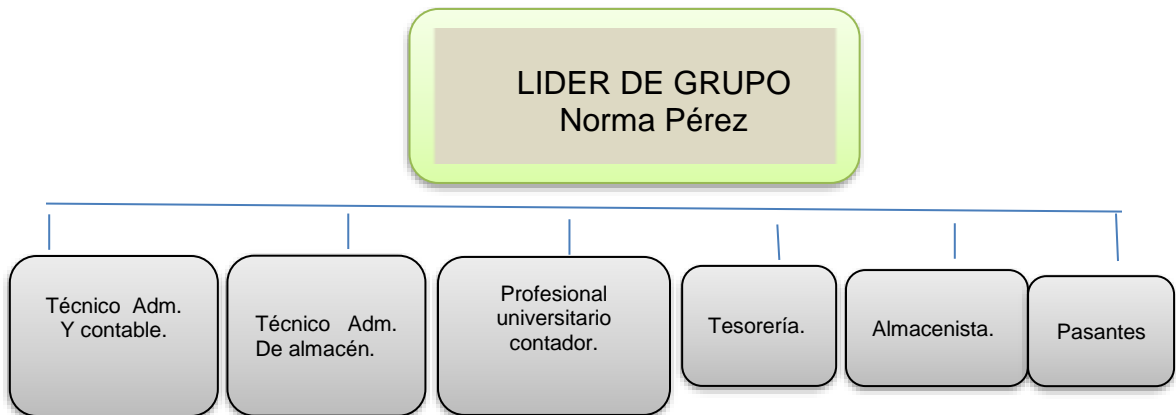
1.4.5 ORGANIGRAMA



FUENTE: ORGANIGRAMA, EMPRESA CARIBABARE E.S.P.

1.4.6 EQUIPO DE TRABAJO

1.4.6.1 ORGANIGRAMA DE GRUPO GACF



ORGANIGRAMA GRUPO GACF (FUENTE PROPIA)

1.5 FUNCIONES LIDER DE GRUPO GACF

- Coordinar con el personal a su cargo todas las actividades necesarias para el registro diario de transacciones hechas por la Empresa, con el fin de mantener actualizada la información contable.
- Revisar los Estados financieros para analizar posibles diferencias, cuentas anormales, clasificaciones inadecuadas, etc.
- Orientar las correcciones a que haya lugar en los estados financieros para garantizar un tratamiento adecuado a la afectación de cada cuenta.
- Revisar el balance generado por el operario de facturación y verificar los ingresos y facturas allí registradas, cotejar sus saldos con contabilidad a fin de verificar su adecuado registro contable.
- Realizar análisis financiero periódico para establecer los movimientos de mayor incidencia en la situación financiera de la Empresa.

- Firmar mensualmente los estados financieros y presentarlos a la gerencia para su aprobación.
- Ayudar a la toma de decisiones con base en los estados financieros y proponer planes de acción para mantener un óptimo rendimiento contable y financiero de la Empresa.
- Coordinar y participar en la preparación de la información financiera que debe presentarse periódicamente a los distintos entes de control y vigilancia:
- Contaduría General de la Nación, Superintendencia de Servicios Públicos, Comisión de Regulación de Agua potable, Contraloría Departamental, Contraloría General de la República, Departamento Nacional de Estadística, etc., para garantizar la atención de requerimientos de forma adecuada y oportuna a cada uno de los entes mencionados.
- Coordinar y participar en la elaboración del presupuesto anual a fin de establecer oportunamente las necesidades económicas anuales de la Empresa.
- Revisar la ejecución presupuestal mensual de la Empresa con el propósito de establecer las disponibilidades de cada rubro.
- Las demás funciones propias de su cargo que le sean ordenadas por su superior inmediato.

1.5.1 TÉCNICO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

- Ordenar y clasificar la documentación recibida, facturas, recibos y todos los soportes para registrar diariamente los movimientos contables de la Empresa y mantener actualizada la información financiera de la Empresa.
- Alimentar los libros auxiliares con la información contable, para garantizar el registro de todas las operaciones contables de la Empresa.
- Elaborar los certificados de retención en la fuente, de renta, IVA, ICA, y timbre, para presentar periódicamente a los proveedores.
- Preparar y presentar los balances de pruebas y los diferentes estados financieros para desarrollar el proceso de toma de decisiones financieras periódicas.

- Elaborar los diferentes informes para las entidades de vigilancia y control: DIAN, Contaduría General de la Nación, Superintendencia de Servicios Públicos para cumplir con los requerimientos de cada uno de estos organismos de control.

1.5.2 TÉCNICO DE ALMACÉN

- Programar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con la compra y venta de materiales, insumos, herramientas, maquinaria, vehículos, equipos y toda clase de bienes y servicios que la Empresa comercializa para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- Mantener actualizado el registro de proveedores, así como su evaluación, para determinar los procesos comerciales.
- Coordinar los movimientos de almacén de las distintas sedes que son responsabilidad de la Empresa.
- Realizar estudios comparativos sobre el comportamiento del consumo, para identificar los patrones que alteran la normal utilización de los recursos físicos de la Empresa.
- Formular, implementar, ejecutar y controlar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, maquinaria y equipo de la Empresa para garantizar el adecuado funcionamiento de cada una de las áreas de trabajo.
- Ejecutar el proceso de presentación de información de inventarios y almacén para presentar a los entes de control y vigilancia como cumplimiento a los requisitos exigidos.
- Las demás funciones propias de su cargo que le sean asignadas.

1.5.3 PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTADOR

- Coordinar con el personal a su cargo todas las actividades necesarias para el registro diario de transacciones hechas por la Empresa, con el fin de mantener actualizada la información contable.

- Revisar los Estados financieros para analizar posibles diferencias, cuentas anormales, clasificaciones inadecuadas, etc.
- Orientar las correcciones a que haya lugar en los estados financieros para garantizar un tratamiento adecuado a la afectación de cada cuenta.
- Revisar el balance generado por el operario de facturación y verificar los ingresos y facturas allí registradas, cotejar sus saldos con contabilidad a fin de verificar su adecuado registro contable
- Realizar análisis financiero periódico para establecer los movimientos de mayor incidencia en la situación financiera de la Empresa.
- Firmar mensualmente los estados financieros y presentarlos a la gerencia para su aprobación.
- Coordinar y participar en la preparación de la información financiera que debe presentarse periódicamente a los distintos entes de control y vigilancia: Contaduría General de la Nación, Superintendencia de Servicios Públicos, Comisión de Regulación de Agua potable, Contraloría Departamental, Contraloría General de la República, Departamento Nacional de Estadística, etc., para garantizar la atención de requerimientos de forma adecuada y oportuna a cada uno de los entes mencionados.
- Coordinar y participar en la elaboración del presupuesto anual a fin de establecer oportunamente las necesidades económicas anuales de la Empresa.
- Revisar la ejecución presupuestal mensual de la Empresa con el propósito de establecer las disponibilidades de cada rubro.
- Las demás funciones propias de su cargo que le sean ordenadas por su superior inmediato.

1.5.4 TESORERO GENERAL

- Efectuar los pagos de todos los gastos que se generan en la Empresa para garantizar el normal funcionamiento de todas las actividades de administración y operación.

- Generar documentos de registros y disponibilidades presupuestales así como ordenes de servicio para comprometer los recursos que se asignaran a cada gasto.
- Manejar cuentas bancarias y recursos económicos de la Empresa y realizar conciliaciones bancarias y de caja para mantener actualizados los saldos financieros.
- Apoyar el proceso de preparación de información de presupuesto y tesorería para presentar a los entes de control y vigilancia como cumplimiento a los requisitos exigidos.
- Presentar informe de liquidez de la Empresa para establecer los compromisos económicos que se pueden hacer.
- Manejar la caja menor de la Empresa para cumplir con obligaciones y gastos menores.
- Las demás funciones propias de su cargo que le sean asignadas.

1.5.5 ALMACENISTA

- Programar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con la compra y venta de materiales, insumos, herramientas, maquinaria, vehículos, equipos y toda clase de bienes y servicios que la Empresa comercializa para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- Mantener actualizado el registro de proveedores, así como su evaluación, para determinar los procesos comerciales.
- Coordinar los movimientos de almacén de las distintas sedes que son responsabilidad de la Empresa.
- Realizar estudios comparativos sobre el comportamiento del consumo, para identificar los patrones que alteran la normal utilización de los recursos físicos de la Empresa.

- Ejecutar el proceso de presentación de información de inventarios y almacén para presentar a los entes de control y vigilancia como cumplimiento a los requisitos exigidos.
- Las demás funciones propias de su cargo que le sean asignadas.

1.5.6 PASANTE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

- Apoyo en la revisión y actualización de los procedimientos del área de almacén como:
 - Evaluación y control de proveedores
 - Compras
 - Inspección de pedidos
 - Entradas de almacén
 - Ventas
 - Generación de inventario
 - Procedimiento de almacenamiento

1.5.7 PASANTE CONTADURÍA PÚBLICA

- Brindar apoyo en la supervisión de las conciliaciones bancaria.
- Apoyar en el registro contable de actividades propias del desarrollo presupuestal y financiero de la entidad.
- Salvaguardar la información confidencial que obtenga en desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento de autoridad competente.
- Brindar apoyo en las actividades, reuniones y demás tareas propias de la oficina que se le puedan confiar acorde a su formación académica.
- Revisión de archivo y verificación de causación de obligaciones.

1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TITULO

MEJORAMIENTO AL ÁREA DE ALMACÉN, EN EL PROCESO DE VENTA Y ENTREGA DE MATERIALES DE LA EMPRESA CARIBABARE E.S.P DE TAME ARAUCA A LOS USUARIOS.

1.6.2 OBJETIVOS

1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL. MEJORAR EL ÁREA DE ALMACÉN, EN EL PROCESO DE VENTA Y ENTREGA DE MATERIALES DE LA EMPRESA CARIBABARE E.S.P DE TAME ARAUCA A LOS USUARIOS.

1.6.2.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Diagnosticar la situación actual que presenta la dependencia de almacén perteneciente al Grupo (**GACF**). En los procesos de entrega y, adquisición de materiales y accesorios. para la instalación de registros y medidores.
- ✓ Caracterizar la información recolectada de los procesos que deben seguir los usuarios para solicitar y adquirir los materiales y/o accesorios en el área de almacén. Teniendo en cuenta los tiempos y pasos que debe llevar acabo el usuario para la respectiva solicitud.
- ✓ Mejorar los procesos que debe realizar el usuario al momento de solicitar los materiales y accesorios en el Área de Almacén.
- ✓ Proponer a la empresa **CARIBABARE E.S.P.** de **Tame-Arauca**, estructurar un nuevo cargo para el apoyo del área de almacén, mejorando el proceso de atención a los usuarios.

1.6.3 Justificación

Al fortalecer esta dependencia se lograra emitir cambios, en pro del mejoramiento a la atención de los usuarios, mejorando el servicio ofrecido con una dinámica distinta a la habitual, permitiendo agilizar los procesos de entrega de materiales al usuario. El área comercial quien es la encargada de inscribir y registrar al usuario, genera el recibo de pago a presentar en el área denominada **FONDECART** para realizar el trámite de cancelación y de esta manera dirigirse al área de Almacén para solicitar la entrega de los materiales y accesorios al almacenista quien le genera las facturas de entrega de materiales y accesorios para que sean firmadas por el usuario como soporte de venta y entrega.

Contar con un **Auxiliar de Bodega**, será factible para la empresa y de gran apoyo para el personal encargado del Área de almacén quien además de las funciones asignadas realizan la entrega de los materiales al usuario al momento de ser solicitado. Contar con el respaldo de una persona encargada de este proceso se disminuyen los minutos de espera y la entrega seria ágil logrando mejorar la atención.

Se plantea socializar ante la junta directiva como propuesta de mejoramiento tener en sus planes estratégicos la creación de un nuevo cargo que permita mitigar las inconformidades de los usuarios al momento de solicitar y adquirir los materiales y accesorios. Generando expectativas de buen servicio a los mismos, quienes son el pilar de la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame Arauca**, que permita la satisfacción de los usuarios, el rendimiento del equipo de trabajo, la prestación de un buen servicio en pro del fortalecimiento de la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame Arauca**.

1.6.4 Cronograma de Actividades.

ACTIVIDAD \ SEMANA	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento y capacitación general de la empresa.																				
Análisis de las funciones asignadas por la líder de grupo (GACF)																				
Apoyo en la organización de los archivos de proveedores.																				
Revisión y solicitud de actualización de documentación a proveedores.																				
Apoyo en la modificación y actualización de procedimientos y formatos de inscripción y evaluación de proveedores activos.																				
Elaboración del diagnóstico.																				

2 DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

MEJORAMIENTO AL ÁREA DE ALMACÉN, EN EL PROCESO DE VENTA Y ENTREGA DE MATERIALES DE LA EMPRESA CARIBABARE E.S.P DE TAME ARAUCA A LOS USUARIOS.

2.1.2 Diagnóstico en los procesos de venta y entrega de materiales y accesorios, para la instalación de registros y medidores.

Para alcanzar el desarrollo de este objetivo se implementó y llevo a cabo la formulación y realización de una encuesta, con el siguiente objetivo:

Obtener la información necesaria que nos permita evaluar el grado de conformidad para la asignación a corto o largo plazo de un nuevo cargo que se denomine **Auxiliar de Bodega**, con la finalidad de apoyar el área de almacén, optimizando el proceso de atención a los usuarios.

Tocando la temática de los procesos que debe seguir el usuario a la hora de adquirir los materiales y accesorios. Para la instalación del servicio por parte del personal de la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, de esta manera se tuvo en cuenta la opinión del personal con la finalidad de conocer su conformidad con dicha propuesta de mejoramiento, encaminada a optimizar la atención y prestación del buen servicio a los usuarios.

Con el objetivo de evaluar los resultados arrojados y de esta manera darle continuidad al desarrollo de la propuesta de mejoramiento para poner en práctica las oportunidades y fortalezas evidenciadas en la matriz **DOFA** que permitan corregir las debilidades y amenazas encontradas durante el diagnóstico realizado al

área de almacén. La realización y ejecución de esta temática permitió conocer las opiniones del personal Administrativo desde su punto de vista, en referencia al servicio solicitado a la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, manifestando un nivel de aceptación de un **98 %** correspondiente a **40 de 41** encuestas elaboradas; quienes están de acuerdo a la si implementación de un nuevo cargo que les permite adquirir los materiales y accesorios solicitados, optimizando el tiempo y generar un buen servicio al cliente y/o usuario sin olvidar que el cliente es un pilar fundamental para la empresa. Un nivel de **2%** de las encuestas realizadas está en desacuerdo ante la asignación a corto o largo plazo del cargo.

Del **100%** de encuestas realizadas el **98%** si están de acuerdo y un **2%** está en desacuerdo. Permitiendo ver que los resultados son positivos para la posibilidad de asignar este nuevo cargo de **Auxiliar de Bodega** a medida que la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame Arauca** aumenta su capacidad. De igual manera se conoció la opinión y respuestas a los resultados de la encuesta realizada al personal de la empresa y las distintas áreas que conforman el equipo de trabajo administrativo de **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, con la finalidad de obtener argumentos claros de aceptación y propuestas por parte del personal que permitieron dar continuidad al plan de mejoramiento expuesto.

Ver anexo 1 (formato de encuesta firmada por jefe de área y gerente general)

2.1.3 Análisis de los procesos que deben seguir los usuarios para solicitar y adquirir los materiales y/o accesorios.

Los procesos que debe realizar el usuario a la hora de querer solicitar un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado a la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, se encuentran diligenciados en el formato **A1V2-PR-GCCM-FAC-003** denominado Requisitos para la Solicitud de Instalación Nueva. Dicha solicitud que se hace al personal del Grupo Comercial, Conexiones y Mercadeo **GCCM** de la

empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**. En esta área el usuario debe entregar los documentos solicitados en el formato, para generar el registro y recibo de pago, el personal le explica brevemente los pasos a seguir de manera clara e entendible. Inicia con la visita al predio del propietario el día siguiente o en los cinco primeros días hábiles después de realizada la solicitud, se le informa de los costos y fecha de instalación del servicio.

El grupo **GCCM** con apoyo del personal del área **PQR** realizan el trámite de venta de materiales y accesorios a los usuarios generando la solicitud y recibo de pago por medio del sistema denominado **SIGMA** herramienta fundamental para la empresa **CARIBABARE ESP de Tame-Arauca** ya que este se conecta con todas las dependencias de la empresa para compartir información.

El usuario es enviado a realizar su pago en **FONDECART** y regresa a **PQR** para hacer solicitud de instalación de su servicio, se emite la información personal del usuario en la cartilla de peticiones y orden de trabajo, de allí la persona se dirige a el área de Almacén para solicitar la entrega de los materiales y accesorios para la instalación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

 CARIBABARE E.S.P. <small>GRUPO COMERCIAL CONEXIONES Y MERCADERO</small>	REQUISITOS PARA SOLICITUD DE INSTALACION NUEVA <small>ATV2-PR-GCCM-003</small>	<small>ATV2-PR-GCCM-003</small>
	GRUPO COMERCIAL CONEXIONES Y MERCADERO <small>Página 1 de 1</small>	<small>Página 1 de 1</small>

Apresente usted, a continuación encontrará el listado de documentos que usted deberá tener presente al momento de solicitar la instalación del servicio de acueducto en su domicilio:

- ✓ 1. Fotocopia escritura pública. Si no tiene escritura, fotocopia de Carta venta autenticada.
- ✓ 2. Certificado de dirección de predio expedido por la oficina de Infraestructura y Desarrollo Urbano.
- ✓ 3. Fotocopia cédula de ciudadanía clara y legible.
- ✓ 4. El usuario deberá colocar y mantener en un lugar visible de predio "la dirección completa del inmueble" podrá hacerlo en cualquier material.

La empresa se reserva el derecho de exigir otros y/o exonerar del cumplimiento de algunos requisitos en casos excepcionales.

NOTA: El usuario deberá encontrarse a paz y salvo por todo concepto con la Empresa de Servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P., para poder solicitarse el servicio.

ATV2-PR-GCCM-FAC-003 Página 1 de 1



CARIBABARE E.S.P.
 N.º 1. 000.000.000
 TAME

SOLICITUD DE SERVICIOS

FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS
SECCION DE SERVICIOS
FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Nombre del Usuario _____
Dirección _____
Fecha de Solicitud _____
Nombre del Representante _____
Identificación _____
Celular _____
Correo Electrónico _____

Tipo de Servicio _____
Valor del Servicio _____
Fecha de Pago _____
Estado del Servicio _____

Observaciones

Fecha _____
Nombre del Representante _____
Identificación _____
Celular _____

- ✓ **2.1.4 Disminuir los tiempos en los procesos que debe realizar el usuario al momento de solicitar los materiales y accesorios en el Área de Almacén.**

Basados en los resultados de las anteriores encuestas se quiere dar solución a la debilidad presentada en el momento que los usuarios soliciten materiales y accesorios, se propone a la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame-Arauca** tener dentro de sus planes estratégicos creación de un nuevo cargo de apoyo al área de almacén que se denomine **Auxiliar de Bodega**, el cual se le delegue las funciones según el perfil requerido por la empresa **CARIBABARE E.S.P de Tame-Arauca**, para la entrega de los suministros tanto al personal de mantenimiento que laboran en la empresa y a los usuarios que solicitan la prestación del servicio, aportando de esta manera sus capacidades físicas e intelectuales, que permitan disminuir los tiempos que los usuarios gastan durante la solicitud de inscripción, registro, pago y adquisición de los materiales y accesorios para el servicio de Acueducto y Alcantarillado prestado por la empresa **CARIBABARE E.S.P. De Tame-Arauca**.

- ✓ **2.1.5 Proponer a la empresa CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca la creación de un nuevo cargo para el apoyo del área de almacén mejorando el proceso de atención a los usuarios.**

Basados en el objetivo del plan de mejoramiento que tuvo como título. Mejorar el área de almacén, en el proceso de venta y entrega de materiales de la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame Arauca a los usuarios. Se socializo ante la Junta Directiva de la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, tener en sus planes estratégicos la asignación de un nuevo cargo denominado **Auxiliar de Bodega**, que se encargue de cumplir con las funciones asignadas de acuerdo a su perfil:

- ✓ Recibir, verificar y organizar los materiales solicitados y adquiridos por el almacenista.

- ✓ Clasificar, codificar y rotular los materiales que ingresan al almacén.
- ✓ Distribuir y entregar los materiales solicitados en el almacén.
- ✓ Colaboración en los inventarios periódicos.
- ✓ Custodia los materiales y herramientas presentes en almacén.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad en el trabajo.
- ✓ Mantiene el orden y aseo de su lugar de trabajo.
- ✓ Realiza otra tarea a fin sea asignada por el líder de almacén.

De esta manera lograr la satisfacción de los clientes en el momento de la atención y prestación del servicio por parte del personal de la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, agilizando los procesos de atención a los usuarios en la adquisición de los materiales y accesorios para la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado, siendo este de gran apoyo para agilizar la entrega de los materiales y accesorios tanto al personal de mantenimiento como los usuarios nuevos y antiguos que requieran la prestación del servicio, generando satisfacción y agrado por parte de los clientes internos y externos de la empresa **CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca**, con la finalidad de garantizar el mejoramiento de un buen servicio al cliente.

Teniendo en cuenta las oportunidades y fortalezas sería de gran apoyo para el personal de Almacén contar con una persona que se encargue de suministrar los materiales y accesorios para la instalación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, debido a que en ocasiones las funciones asignadas tanto al **Almacenista General y Técnico Administrativo de Almacén** en fechas de cierre de facturación presentan acumulación de trabajo y en ocasiones deben dejar su puesto de trabajo para agilizar la entrega de los materiales que solicita no solo uno, dos o tres clientes al tiempo, generando inconformidad en los mismos por la atención, de esta manera el asignar una nueva persona en esta área permite al personal cumplir con sus tareas a tiempo y brindar una atención favorable a los clientes.

CONCLUSIONES

- ✓ Implementada la encuesta se permitió conocer el grado de conformidad por parte del personal de la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame-Arauca en referencia a tener entre sus planes estratégicos la creación del cargo de **Auxiliar de Bodega**.
- ✓ Mejorados los procesos de atención a los usuarios, genero una disminución del tiempo para prestación del buen servicio y fortalecimiento de la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame Arauca.
- ✓ Se socializó el plan de mejoramiento al Gerente y jefe encargado de evaluar la práctica, además se hace entrega de la base de Datos de proveedores, como herramienta fundamental para el área de almacén de la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame -Arauca.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame- Arauca, tener en sus planes estratégicos, crear un nuevo cargo que se denomine Auxiliar de Bodega con la finalidad de agilizar la entrega de materiales y accesorios solicitados por los usuarios para la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Actualizar la base de datos de proveedores al momento de abrirla, cuando se digite los datos de un nuevo proveedor, en el momento de modificar la información de los mismos y al momento de dar por finalizado el acceso.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

- ✓ Ser parte de la empresa **CARIBABARE E.S.P** de Tame-Arauca, en estos meses de practica me permitieron estar más cerca de la realidad a la que un profesional debe enfrentarse para lograr los objetivos y alcanzar las metas propuestas dentro de una organización que siempre está en constante cambio y le apunta a la innovación, siempre teniendo como prioridad el buen servicio al cliente y prestación de los servicios ofrecidos.
- ✓ Estar rodeado de profesionales con experiencia y que conocen la empresa desde sus inicios en confortable por los minutos de su tiempo al compartir los anécdotas de los inicios de la empresa y como hoy en día es una de las más importantes del municipio y el departamento no solo por la calidad de la prestación de los servicios de acueducto, aseo, alcantarillado y alumbrado público, si por el personal idóneo que labora allí, con los que compartí sus conocimientos en los meses de practica generándome buenas expectativas y ansias de pertenecer no solo a una empresa sino a la familia **CARIBABARE E.S.P.** de Tame Arauca.

BIBLIOGRAFIA

<http://www.caribabare.gov.co/empresa/>

EVIDENCIAS

EVIDENCIA 1. Registro y verificación de información y documentación de proveedores.



EVIDENCIA 2. Verificación de inventario de ventas y compras de materiales de almacén.



Evidencia 3 Socializaciones del formato de inscripción y evaluación de proveedores para ajustes y rediseño, en compañía de la líder del grupo GACF.



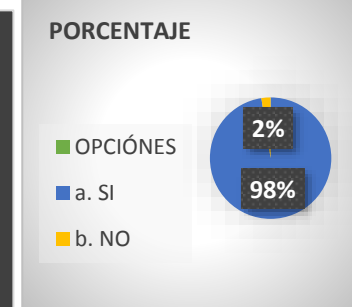
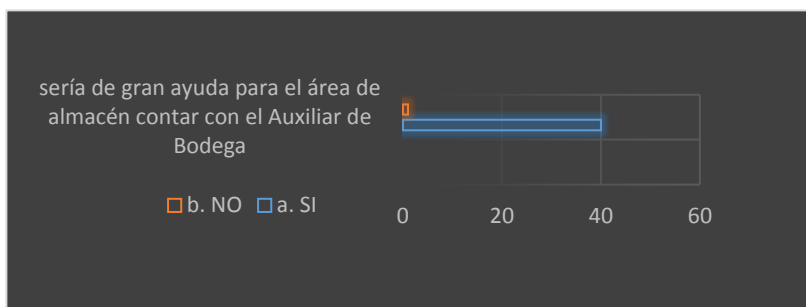
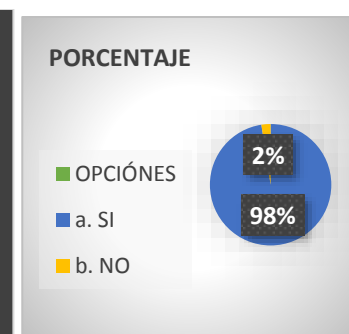
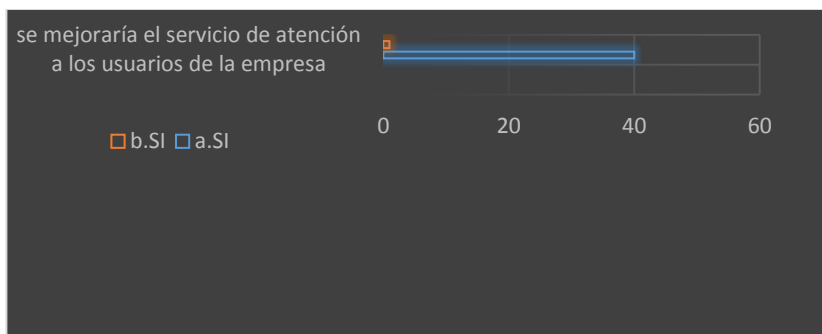
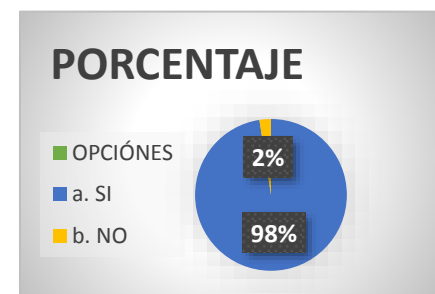
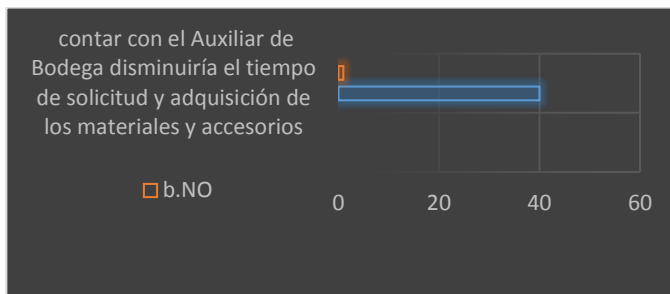
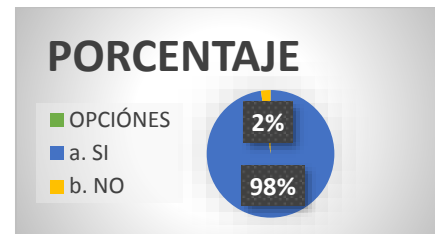
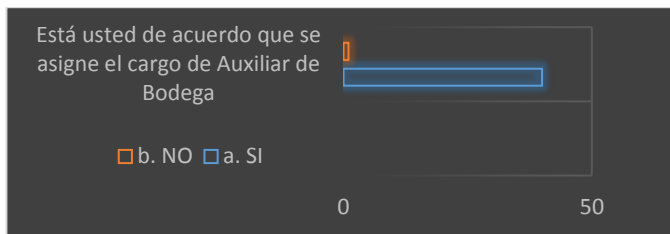
Evidencia 4. Ingreso y tabulación de los proveedores al nuevo formato de inscripción y evaluación F3V2PR-GACF-ALMC-001.

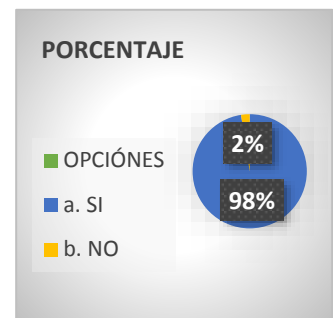
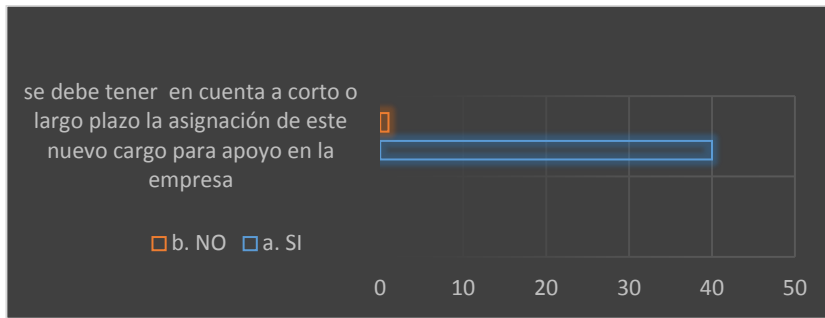


Evidencia 5. Formato de encuesta firmada y aprobada por el jefe de área y gerente general para aplicar la encuesta.



Evidencia 6. Resultados de tabulación de la encuesta realizada al personal administrativo de la empresa CARIBABARE E.S.P. de Tame-Arauca

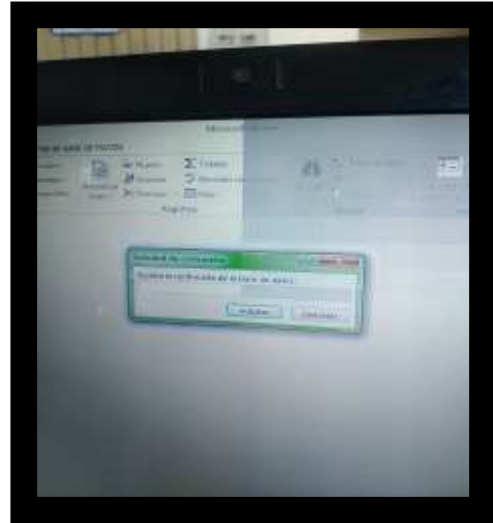




Evidencia 7. Diseño y elaboración de una base de datos de los proveedores para la empresa **CARIBABARE E.S.P. DE Tame-Arauca.**



Asignación y digitación de la clave de acceso



EVIDENCIA 8. Socialización del plan de mejoramiento en la empresa



EVIDENCIA 9. Correcciones

Titulo

- ✓ **MEJORAMIENTO AL ÁREA DE ALMACÉN EN EL PROCESO DE COMPRA, VENTA Y ENTREGA DE MATERIALES DE LA EMPRESA CARIBABARE E.S.P. DE TAME-ARAUCA A LOS USUARIOS.**

- ✓ **MEJORAMIENTO AL ÁREA DE ALMACÉN EN EL PROCESO DE VENTA Y ENTREGA DE MATERIALES DE LA EMPRESA CARIBABARE E.S.P. DE TAME-ARAUCA A LOS USUARIOS.**