

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN**

YADIR HORACIO MEDINA MOGOLLÓN



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2016**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN**

YADIR HORACIO MEDINA MOGOLLÓN

**Informe final de práctica empresarial para optar al título de Administrador de
Empresas**

Asesor:

JAVIER MAURICIO GARCÍA MOGOLLÓN

Director de programa

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2016**

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar presente en mi vida y ser la luz que guía mi camino, a mis padres y hermanos por la confianza que depositan en mí y apoyarme en todo momento, por sus valores, consejos, y por ser el mayor ejemplo que representan en mi vida, el cual ha sido motor para seguir adelante y ser una persona de bien.

A mi familia y amigos de quienes he recibido un apoyo sincero y voz de aliento en los momentos difíciles.

Agradecimientos especiales a la Universidad de Pamplona principalmente a la facultad de ciencias económicas y empresariales por ser el lugar de enseñanza, donde he vivido experiencias inolvidables y he conocido excelentes profesores.

A la alcaldía de Concepción Santander que me brindó la oportunidad de plasmar mis conocimientos en la vida laboral a través de la realización de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	11
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	14
1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL ALCALDÍA DE CONCEPCIÓN SANTANDER	16
1.1 MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN	16
1.1.1 Reseña histórica del municipio de Concepción	16
1.1.2 Geografía	17
1.1.3 Demografía	17
1.1.4 Economía y turismo	17
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	18
1.2.1 Razón Social	18
1.2.2 Objeto Social	18
1.2.3 NIT	18
1.2.4 Logotipo	18
1.2.5 Slogan	18
1.2.6 Misión	18
1.2.7 Visión	18
1.2.8 Valores institucionales	19
1.2.9 Organigrama	21
1.3 DIAGNOSTICO GENERAL DESCRIPCION POR AREAS	21
1.3.1 Secretaría general de gobierno	21
1.3.2 Secretaría de salud	22
1.3.3 Secretaría asesora de planeación	22
1.3.4 Tesorería Municipal	22
1.3.5 Unidad de servicios públicos domiciliarios	23
1.4 TALENTO HUMANO	23
1.4.1 Estructura administrativa Funcionarios de Planta	23
1.4.2 Funcionarios Contratistas	24
1.5. INFRAESTRUCTURA FÍSICA	24
1.6 COBERTURA	24

2 DIAGNOSTICO UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	28
2.1 ASPECTOS CORPORATIVOS	28
2.1.1 Reseña histórica de la unidad de servicios públicos domiciliarios (USPD)	28
2.1.2 Misión	28
2.1.3 Visión	28
2.1.4 Principios corporativos	28
2.1.5 Logo	29
2.1.6 Slogan	29
2.1.7 Organigrama	29
2.2. MARKETING	29
2.2.1 Política de producto o servicio	29
2.2.1.1 Acueducto	29
2.2.1.2 Alcantarillado	30
2.2.2 Recolección de residuos orgánicos e inorgánicos	31
2.2.2.1 Servicios que se incluyen con el P/S	31
2.2.2.2 Beneficio principal que aporta el P/S al cliente	32
2.2.2.3 Fase de su ciclo de vida se encuentran los productos/servicios	32
2.3 POLITICA DE PRECIOS	32
2.3.1 Fijación de tarifas	32
2.3.2 Proceso de toma de decisión de cambio de precios	33
2.3.3 motivos por el cual se tiene la actual estructura de precios	33
2.3.4 Tendencia de precios	33
2.4. POLITICA DE DISTRIBUCIÓN	35
2.4.1 Canal de distribución	35
2.4.2 Áreas geográficas cubiertas	35
2.5 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	35
2.6 EL CLIENTE	35
2.6.1 Proceso para tomar una decisión de compra y cuanto se demora	36
2.6.2 Influencia tiene la publicidad	36
2.6.3 Sustitutivos posibles de los servicios	36
2.6.4 Quejas más comunes de los clientes	36
2.6.5 Tratamiento las reclamaciones	36
2.7 ANÁLISIS DEL MERCADO	36
2.7.1 Mercado	36
2.7.2 Estructura de mercado	37
2.7.3 Cobertura	37
2.7.4 Segmentación del mercado	37
2.7.4.1 Variable geográfica	37
2.7.4.2 Variable demográfica	37
2.7.4.3 Variables socio-económicas	37
2.8 LA COMPETENCIA	37
2.8.1 Sistemas de control, informes de dirección	38
2.8.2 Sistema informático utilizado	38

2.9 PRODUCCION Y OPERACIONES	38
2.9.1 instalaciones	38
2.10 PROCESOS	40
2.10.1 Proceso productivo de la empresa	40
2.11 CONTROL DE CALIDAD	40
2.11.1 Procedimientos para verificar la calidad de los materiales y comp/tes	40
2.11.2 Verificación de la calidad de los productos o de los servicios prestados	41
2.12 COMPRAS	41
2.12.1 Procedimientos de compras de la empresa	41
2.12.2 Centralización de la función de compras	41
2.12.3 Cualificación de los proveedores	41
2.13 INNOVACION	41
2.14 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN	41
2.14.1 Estructura organizativa y el sistema de responsabilidades	42
2.14.2 Miembros de Administración de la USPD	42
2.14.3 Papel que juegan estos miembros en la empresa	42
2.14.4 Autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de dirección	42
2.14.5 Personal	42
2.15 MATRIZ D.O.F.A	43
2.15.1 Factores internos	43
2.15.2 Factores externos	43
2.16 MATRIZ EFI	44
2.17 MATRIZ EFE	44
2.18 MATRIZ D.O.F.A (CRUCE DE ESTRATEGIAS)	46
2.18.1 Estrategias	46
2.19 MATRIZ MPCE	47
2.20 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO	48
2.21 FUNCIONES ASIGNADAS	48
3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	50
3.1 TITULO	50
3.2 OBJETIVOS	50
3.2.1 Objetivo general	50
3.2.2 Objetivos específicos	50
3.3 JUSTIFICACIÓN	51
3.4 CRONOGRAMA	52
3.5 PLAN DE ACCIÓN PRÁCTICA PROFESIONAL	53
3.6 IMAGEN CORPORATIVA UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CONCEPCION	54
3.6.1 Slogan	54

3.6.2 Misión	54
3.6.2.1 Componentes misión USPD	55
3.6.3 Visión	55
3.6.3.1 Componentes visión USPD	56
3.6.4 Matriz de ponderación competitiva	56
3.6.4.1 Variables: Factores (externo)	56
3.6.4.2 Variables: Capacidades (interno)	56
3.6.4.3 Identificación de variables misión USPD	57
3.6.4.4 Identificación de variables visión USPD	57
3.6.5 Definición de valores corporativos	58
3.6.5.1 Matriz axiológica (valores)	58
3.6.5.2 Definición de principios corporativos	59
3.6.6.1 Matriz axiológica (principios)	59
3.7 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE TALENTO HUMANO	61
3.7.1 Organigrama USPD Concepción	61
3.7.2 Manual específico de funciones y requisitos a nivel de cargo Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios Concepción Santander	62
3.7.2.1 Jefe de unidad de servicios públicos	62
3.7.2.2 Fontanero	65
3.7.2.3 Escobita, aseo	67
3.7.3 Manual de higiene y seguridad industrial	69
3.7.3.1 Legislación	69
3.7.3.2 Concepto y clasificación general del riesgo	70
3.7.3.3 Clasificación de los factores de riesgo	71
3.8 SERVICIO AL CLIENTE	74
3.8.1 Manual de procesos y procedimientos	74
3.8.1.1 Procedimiento de facturación	74
3.8.1.2 Diagrama de flujo facturación	76
3.8.1.3 Procedimiento PQR'	77
3.8.1.4 Diagrama de flujo PQR'	80
3.8.1.5 Procedimiento nuevos usuarios	81
3.8.1.6 Diagrama de flujo nuevos usuarios	82
3.8.1.7 Procedimiento revisión técnica y periódica del sistema de servicios	83
3.8.1.8 Diagrama de flujo revisión técnica y periódica del sistema de servicios	84
3.8.1.9 Procedimiento ejecución de obras del sistema de servicios	85
4 CONCLUSIONES	89
5 RECOMENDACIONES	90
6 ALCANCES DE LA PRACTICA	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	94

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tarifa estrato 1	33
Tabla 2. Tarifa estrato 2	34
Tabla 3. Tarifa estrato oficial	34
Tabla 4. Factores internos	43
Tabla 5. Factores externos	43
Tabla 6. EFI	44
Tabla 7. EFE	45
Tabla 8. DOFA	46
Tabla 9. MPCE	47
Tabla 10. Cronograma	52
Tabla 11. Plan de acción	53
Tabla 12. Componentes misión U.S.P.D	55
Tabla 13. Componentes visión U.S.P.D	56
Tabla 14. Identificación variables misión U.S.P.D	57
Tabla 15. Identificación variables visión U.S.P.D	57
Tabla 16. Matriz axiológica valores	58
Tabla 17. Matriz axiológica principios	60
Tabla 18. Manual de función jefe U.S.P.D	62
Tabla 19. Manual de función fontanero	65
Tabla 20. Manual de función escobita	67
Tabla 21. Proceso de facturación	69
Tabla 22. Diagrama de flujo facturación	71
Tabla 23. Proceso PQR'	72
Tabla 24. Diagrama de flujo PQR'	75
Tabla 25. Proceso nuevos usuarios	76
Tabla 26. Diagrama de flujo nuevos usuarios	77
Tabla 27. Proceso revisión técnica y periódica del sistema de servicios	78
Tabla 28. Diagrama de flujo técnica y periódica del sistema de servicios	79
Tabla 29. Proceso ejecución de obras del sistema de servicios	80
Tabla 30. Diagrama de flujo Proceso ejecución de obras de la U.S.P.D	81
Tabla 31. Proceso de Mantenimiento preventivo de equipos y vehículos	82
Tabla 32. Diagrama de flujo Mantenimiento preventivo de equipos y vehículos	83

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo alcaldía	18
Figura 2. Organigrama alcaldía	21
Figura 3. Instalaciones alcaldía	25
Figura 4. Instalaciones 1 nivel	25
Figura 5. Instalaciones 2 nivel	26
Figura 6. Maquinaria alcaldía	26
Figura 7. Logotipo U.S.P.D	29
Figura 8. Instalaciones U.S.P.D	39
Figura 9. Planta de tratamiento	39
Figura 10. Vehículo de recolección	40
Figura 11. Organigrama U.S.P.D	61

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Carta de presentación del CENPAE con su respectivo recibido	94
Anexo B. Carta de aceptación por parte de la empresa	95
Anexo C. Certificación de la empresa de terminación de la práctica	96
Anexo D. Certificación de la implementación y socialización de la propuesta en la empresa	97
Anexo E. Reporte de evaluación	98
Anexo F. Reporte de autoevaluación	99
Anexo G. Manual de funciones USPD	100
Anexo H. Manual de higiene y seguridad industrial USPD	101
Anexo J. Manual de procesos y procedimientos USPD	102

GLOSARIO

ACUEDUCTO: 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.

ALCANTARILLADO: sistema de estructuras y tuberías usados para el transporte de aguas residuales o servidas (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia, (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten a cauce o se tratan.

CALIDAD: conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente.

EFICIENCIA: consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

MATRIZ DOFA: es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

MATRIZ EFE: la matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.

MATRIZ EFI: la matriz de factor interno (EFI) es un instrumento o herramienta para formular estrategias que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas

PROCESO: conjunto de acciones que se realizan de forma secuencial y que en su conjunto proporcionan valor añadido a las entradas, con el fin de producir unas salidas que satisfagan las necesidades de los/las clientes.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: está relacionado positivamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción), y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

SERVICIO PÚBLICO: toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas

USUARIO: en los servicios públicos se ha utilizado tradicionalmente el concepto de usuario en referencia a la persona que utiliza dichos servicios. El usuario es uno de los tipos de clientes que tiene la administración pública.

RESUMEN

La práctica empresarial en convenio con la alcaldía del municipio de Concepción Santander tuvo como primordial objetivo el diagnóstico, diseño y posterior implementación de un plan de mejoramiento que permitiera optimizar los recursos de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios (U.S.P.D)

Durante el proceso se abordó específicamente la ya nombrada dependencia, a partir del diagnóstico realizado se propone el plan de mejoramiento adecuado a las necesidades de la unidad

Al finalizar el proceso de práctica la unidad se apropia de los conocimientos plasmados por el estudiante que le permitirán el mejoramiento continuo de su organización y su adaptación al cambio constante de su entorno.

Palabras claves: plan de mejoramiento, diagnóstico, imagen corporativa, servicios públicos, matriz DOFA, organización.

INTRODUCCIÓN

Las Prácticas profesionales son el primer contacto laboral que tenemos los estudiantes y nos aporta nuevos conocimientos y experiencias complementarias al que se realiza dentro de la universidad, además es la oportunidad de aprender haciendo, es una forma recíproca de colaboración y de aprendizaje mutuo en la que los actores (Empresa-Universidad-Estudiantes), obtienen nuevos beneficios netamente profesionales.

Éste trabajo de grado tiene como principal propósito aplicar gran parte de mis conocimientos, valores y habilidades profesionales adquiridas en los diferentes procesos de formación, la cual se encaminó en el Diseño e implementación de un plan de mejoramiento para la Unidad de Servicios Públicos de Concepción Santander. Para así de esta manera aportar al desarrollo de estrategias que conlleven a la solución de problemáticas y dificultades que existan.

La metodología de trabajo comprendió tres etapas la primera fue la Investigación Documental, en la cual se realizaron búsquedas de información organizacional, donde se obtuvo información acerca del tema, se elaboró un diagnóstico del estado actual de la Unidad con sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas

La segunda etapa se dio la elaboración de la propuesta y respectivo plan de acción, la ejecución de las acciones con el fin de mejorar y solidificar su estructura y su situación económica. Así como la realización de un 50% de lo establecido.

La tercera etapa se presenta la recopilación y articulación de las dos primeras etapas y la ejecución total del plan de mejoramiento, resultados y alcances de la práctica y la conformación del trabajo final.

Los resultados obtenidos a través del proceso realizado fueron positivos, se logró enfatizar en el empresario la importancia de que la empresa tenga definida su imagen corporativa y sus diferentes procesos empresariales, los beneficios cuando se trabaja bien y las mejoras que se tienen en la calidad de vida tanto a nivel personal como organizacional, cuando el equipo de trabajo conoce las metas y la razón de la empresa.

Al finalizar el trabajo de grado se recomienda que la propuesta siga su ejecución, ya que sin duda arrojará beneficios para la USPD, y garantizará la calidad de los servicios y el reconocimiento de la empresa en el sector.

1 INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL ALCALDIA DE CONCEPCIÓN SANTANDER

1.1 MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN

1.1.1 Reseña histórica del municipio de Concepción

La noticia más antigua que se tiene del actual municipio de Concepción se remonta a 1582 el cabildo de Pamplona otorgó al hijo del encomendero de Servitá, y cura del mismo pueblo, padre Juan Del Basto, unos baldíos en el sitio de Ineigueta, donde el padre Del Basto construyó un molino de pan con sus acequias. Poco a poco el valle se fue poblando y sus vecinos blancos y mestizos fueron agregados en lo religioso al pueblo de indios de Servitá. El 6 de marzo de 1773 el arzobispo de Santa Fe autorizó la construcción de la parroquia bajo la advocación de Nuestra Señora de La Concepción. El 20 de Julio del mismo año el virrey Guirior aprobó la nueva fundación y de inmediato se inició la traza urbana del poblado bajo la autoridad del cura de Servitá y del alcalde partidario. Fue designado como primer párroco el maestro Manuel Ignacio Angarita, quien se posesionó de su curato al año siguiente. En 1813, en plena guerra de Independencia, La Concepción se convirtió, por efectos de la misma, en capital provisoria de la Provincia de Pamplona pues el gobierno revolucionario de la cabecera provincial se vio precisado a trasladarse hasta allí en busca de seguridad. Luego de los azares de la independencia y dada la importancia estratégica de Concepción como parada obligada en el camino real de Tunja a Pamplona, se le concedió en 1825 el honroso título de villa por parte del vicepresidente Francisco de Paula Santander. En 1838, le fue concedido a La Concepción el estatus de cabecera de cantón, hecho con el cual el gobierno central no hacía más que reconocer la pujanza de la recién creada villa. La creciente importancia de la villa de La Concepción fue ratificada por el congreso de la Nueva Granada cuando el 9 de mayo de 1853, al tiempo que decretaba la creación de la Provincia de García Rovira, designó a La Concepción como su capital. Esta primera capitalidad fue sin embargo efímera pues dos años después, por decreto del presidente Mosquera, se reintegró la antigua provincia de Pamplona y con ello desapareció transitoriamente la de García Rovira. Pero cuando se creó el Estado Soberano de Santander en 1857, La Concepción se convirtió en cabecera del circuito de su nombre, compuesto por los distritos parroquiales de La Concepción, Capitanejo, Carcasí, Cerrito, Enciso, Macaravita y San Miguel, de manera que en comparación con los otros dos circuitos que componían la extinguida provincia de García Rovira (Málaga y Fortul), el de La Concepción era el más extenso, poblado e importante. De hecho, la importancia urbana de La Concepción fue reconocida una vez más por la Ley del 25 de Junio de 1869, que, al tiempo que restablecía la provincia, ahora con la denominación de Departamento de García Rovira, designada a La Concepción como su capital. Sin embargo, ya en 1869 la estrella de La Concepción comenzó a declinar, pues el 7 de Diciembre de ese año el presidente Eustorgio Salgar firmó el decreto que exaltaba a Málaga y San Andrés a la categoría

de ciudades y confinaba a La Concepción a la de parroquia, como la mayoría de los poblados rovienses. Sin duda los avatares de la política decimonónica tuvieron mucho que ver con el destino urbano de La Concepción, pues como fortín liberal y epicentro de las actividades del general Solón Wilches, su destino estuvo estrechamente ligado al periplo político de su caudillo. Todo el vigor económico y demográfico de La Concepción debió ser reconocido aún por los más enconados enemigos del general Wilches. Por ello, cuando el primer gobernador del departamento de Santander debió reorganizarlo administrativamente y territorialmente, no tuvo más remedio que reconocerle a La Concepción el estatus de Villa, junto con Málaga y San Andrés y al año siguiente el mismo gobernador Alejandro Peña Solano expidió otro decreto reformativo del anterior y con el cual volvía a clasificar a La Concepción como Distrito Municipal de la República, que no reconocía más categorías urbanas que las de distrito municipal y aldea. La Concepción, a pesar de su poblamiento relativamente tardío y de todos los vaivenes políticos que ha debido soportar, ha logrado mantener por lo menos su estatus de municipio prácticamente desde el momento en que fue erigida en parroquia en el año de 1773.

1.1.2 Geografía

Se localiza en un terreno llano y despejado, con temperaturas de alrededor de 18°C. El municipio ocupa 686 km², y limita con Cerrito por el Norte; Carcasí, Enciso y Málaga por el Sur; Boyacá por el oriente; y San Andrés por el Occidente

El territorio del municipio es atravesado por los ríos Servitá y Sartanejo.

1.1.3 Demografía

El municipio tiene 7.133 habitantes, de los cuales 2.508 viven en la zona urbana y 4.625 en la zona rural. Es uno de los pocos municipios de Santander que cuenta con habitantes pertenecientes a la comunidad indígena de los Uwas.

1.1.4 Economía y turismo

Concepción es un municipio productor de lana, y es a su vez Capital Lanar de Colombia y cuenta con varias pequeñas fábricas destinadas a la producción lanar. Las ferias del pueblo se enfocan principalmente en exposiciones Ovinas, Ganaderas, Equinas y de productos lanares, además de manufactura artesanal. Los habitantes del pueblo además desarrollan la agricultura, principalmente cultivos de cebada, trigo, papa, maíz, fríjol, mora y curuba.

El 8 de diciembre se celebran sus fiestas patronales en honor a la virgen de la Inmaculada Concepción, en las cuáles participan delegaciones de colonias de diferentes ciudades del país que retornan a esta tierra hermosa, llena de calor humano y hospitalidad.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Razón Social

Municipio de Concepción

1.2.2 Objeto Social

De acuerdo con el artículo 311 de la Constitución Política le corresponde a la Administración Municipal de Concepción, la prestación de los servicios públicos que dispone la Ley, construir las obras que demande el progreso local, promoviendo la participación comunitaria, preservando el desarrollo integral del territorio y del medio ambiente, para lograr el mejoramiento económico, social y cultural de sus habitantes mejorando su calidad de vida.

1.2.3 NIT

800.104.060-1

1.2.4 Logotipo



Figura 1. Logotipo alcaldía

1.2.5 Slogan

“La esperanza de un camino correcto”

1.2.6 Misión

Nuestra misión es la de dirigirnos hacia una dirección participativa, integral y sistemática para prestar a nuestros habitantes de una manera oportuna, eficiente, equitativa y con calidad de bienes y servicios bajo los principios de desarrollo sostenible pensando en las generaciones futuras y en su calidad de vida, específicamente en educación, salud, agua potable, saneamiento básico, infraestructura y vivienda; procurando siempre un crecimiento económico sustentable.

1.2.7 Visión

Concepción en su vocación ovina y agrícola será el mayor centro productor provincial con un modelo de desarrollo integral y sostenible construyendo identidad cultural desde su cotidianidad y su gran historia.

1.2.8 Valores institucionales

La Administración Municipal de Concepción, en el ejercicio de sus funciones públicas fundamenta su actuación en la responsabilidad, honestidad, compromiso, solidaridad, respeto, servicio, equidad y participación, buscando con ellos la transparencia y efectividad en sus obligaciones legales y constitucionales.

- **Responsabilidad:** Para los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Concepción la responsabilidad la desempeñan día a día a través de la capacidad de cumplir a cabalidad con las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución. Es hacernos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones, los compromisos y en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables. Responsabilidad es también hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo.
- **Honestidad:** Actuamos de manera ideal: razonable, justa, recta y decente; anteponiendo los fines e intereses de la Alcaldía y de la comunidad sobre los propios, en el manejo de los recursos del municipio.
- **Compromiso:** Trabajar para el cumplimiento óptimo de la Misión y Visión del municipio, orientando sus funciones al cumplimiento de las metas previstas en el plan de desarrollo, donde se asuma un compromiso con pertenencia frente a la comunidad con actitud responsable y aportar soluciones. El compromiso es hacer lo que se hace de corazón para ir más allá de la firma de un documento o un contrato.
- **Solidaridad:** Los funcionarios de la Alcaldía Municipal desarrollan la solidaridad concentrando todos los esfuerzos, enfocados hacia un mismo fin. Es la aplicación del principio de dignidad humana para reaccionar fraternalmente en las relaciones cotidianas y actuar con idoneidad ante las adversidades. La solidaridad es un valor de gran trascendencia para el género humano, pues gracias a ella no solo ha alcanzado los más altos grados de civilización y desarrollo tecnológico a lo largo de su historia. Es tan grande el poder de la solidaridad, que cuando la ponemos en práctica nos hacemos inmensamente fuertes y podemos asumir sin temor los más grandes desafíos, al tiempo que resistimos con firmeza los embates de la adversidad
- **Respeto:** Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo. De esta manera para los funcionarios de la administración municipal, el respeto es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad. Para practicarlo es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de las personas, entre los que se destaca en primer

lugar el derecho a la vida, además de otros tan importantes como el derecho a disfrutar de libertad, disponer de sus pertenencias o proteger su intimidad, por solo citar algunos entre los muchos derechos sin los cuales es imposible vivir con orgullo y dignidad.

- **Servicio:** El servicio es una actitud de vida, es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o satisfacer una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe pueda sentirse agradados. Servir supone una franca actitud de colaboración hacia los demás. Por esto la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.
- **Transparencia:** Es actuar con rectitud, mediante un comportamiento evidente. La Administración Municipal es una entidad transparente, dispuesta a ser observada por las demás instituciones públicas, por la Comunidad y la ciudadanía en particular, en el cumplimiento de sus funciones. El proceso administrativo y presupuestal que tiene la administración, debe ser comunicado de manera pública; debe manejar su información en forma ágil, completa y veraz para sus integrantes y para la comunidad en general, de manera que se asegure una retroalimentación constante y se garantice el derecho democrático del Control Ciudadano sobre la gestión pública.
- **Equidad:** Con nuestro equipo de trabajo estamos con total disposición de distribuir con imparcialidad los bienes y servicios para atender con prioridad los requerimientos de la población.
- **Participación:** La Administración Municipal participa a la Comunidad y la ciudadanía en particular, el cumplimiento de sus funciones, el proceso administrativo y presupuestal que tiene la administración de manera pública garantizando el derecho democrático del Control Ciudadano sobre la gestión pública, con el ánimo de que la comunidad participe en los proyectos que deberán ejecutarse para dar cumplimiento con el plan de desarrollo.

1.2.9 Organigrama

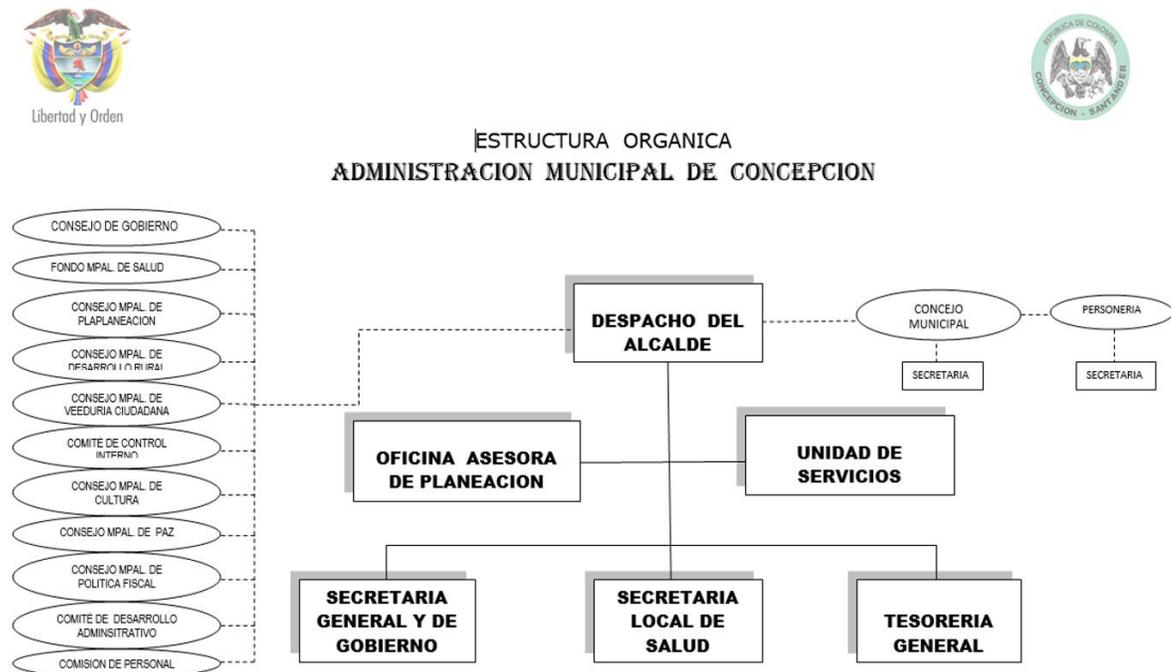


Figura 2. Organigrama alcaldía

1.3 DIAGNOSTICO GENERAL DESCRIPCION POR AREAS

1.3.1 Secretaría general de gobierno

Objetivo: encargada de prestar asistencia político administrativa al alcalde municipal y de la dirección y coordinación de programas relacionados con la implementación del plan de gobierno vigente.

Pertenece a la Secretaría General de Gobierno las siguientes subdependencias

- **Comisaria de familia:** Encargada de dirigir en coordinación con las instituciones y autoridades del orden municipal, departamental y nacional el conjunto de acciones necesarias para prevenir, garantizar, reestablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley.
- **Secretaria ejecutiva:** Administra información del área, para personal interno y externo, aplicando el sistema de gestión documental.

Apoyo a la gestión:

- Oficina de contratación
- Oficina atención a víctimas
- Inspector de Policía
- Secretaria de gestión social
- Auxiliar de seguridad
- Apoyo en cultura
- Apoyo en deportes
- Psicóloga
- Administrador página web.

1.3.2 Secretaría de salud

Objetivo: Prestar asistencia político administrativa al alcalde municipal y de la dirección, coordinación de programas relacionados con la implementación del plan de gobierno vigente, coordinar y supervisar las políticas del sector salud en armonía con las políticas, planes y programas departamentales y nacionales.

Apoyo a la gestión:

- Atención a discapacitados

1.3.3 Secretaría asesora de planeación

Objetivo: Orientada a asesorar técnicamente a la administración municipal en el proceso de toma de decisiones y en los aspectos de coordinación en la ejecución y el control de planeación y obras públicas municipales.

Apoyo a la gestión:

- Fondo de maquinaria
- Administrador SISBEN

1.3.4 Tesorería Municipal

Objetivo: Prestar asistencia político administrativa al alcalde municipal y de la dirección y coordinación de programas relacionados con la implementación del plan de gobierno vigente, manejo del presupuesto, ingresos y egresos municipales.

Pertenece a la Tesorería Municipal las siguientes subdependencias como apoyo a la gestión.

Apoyo a la gestión:

- Técnico operativo: Administra información relacionada con ingresos y egresos municipales para personal interno y externo, así como apoyar el recaudo de impuestos municipales aplicando el sistema general de tesorería.
- Asesora contable: Elaboración y presentación de informes ante los diferentes entes de control: Contaduría y Contraloría General de la Nación, Departamento Nacional de Planeación, Contraloría Departamental de Santander, DIAN y demás entes que lo requieran con el fin de mejorar la gestión de la entidad, tendiente al desarrollo eficiente de las competencias y el cumplimiento cabal de las obligaciones para con los diferentes entes de control.

1.3.5 Unidad de servicios públicos domiciliarios

Objetivo: Dirigir, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos municipales (acueducto, aseo y alcantarillado)

1.4 TALENTO HUMANO

La alcaldía del municipio de Concepción la conforma un equipo de trabajo altamente calificado para la atención y asesoría de nuestros habitantes y entidades, para lograr la plena satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Cuenta con 13 funcionarios de planta y los demás de apoyo a la gestión son O.P.S encargados cada uno de sus funciones y siempre con un objetivo en común, prestar el mejor de los servicios.

1.4.1 Estructura administrativa Funcionarios de Planta

Representante Legal y Alcaldesa Municipal: Ruth Vianney Anaya Méndez

Secretario General y de Gobierno: Cristian Ismael Vásquez

Jefe oficina asesora de planeación: Elkin Armando Jaimes

Técnico oficina asesora de planeación: Jorge Basto Rodríguez

Secretaria Ejecutiva: Yenny Patricia Palencia Calderón

Tesorera Municipal: Tulía Liliana Barajas Lizcano

Secretaria de Salud: Belcy Carvajal Peña

Técnico Operativo: Dora Yamile Calderón Albarracín

Jefe de Unidad de Servicios públicos: Edith Ximena Calderón Aceros

Operario Conductor: Luis Alberto Rojas

Secretaria de Concejo: Ruth Janeth Barón

Personero: Juan Sebastián Peña

1.4.2 Funcionarios Contratistas

Secretaria General: Marly Shirley Pineda Castellanos

Secretaria de Gestión Social: Luz Dary Carvajal Carvajal

Asesor Jurídico: Giselle Fernanda Caicedo Villamarin

Comisario de Familia: Diego Armando Rodríguez Marino

Inspector de Policía: José Alberto calderón

Asesora Contable: Nancy Calderón Angarita

Apoyo Archivo Central: Wilma Janeth García Ojeda

Administrador Pagina Web: Olman Oswaldo cuadros Carvajal

Oficina Atención de Víctimas: Giselle Fernanda Caicedo Villamarin

1.5. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

La Alcaldía municipal Cuenta, con la infraestructura necesaria para prestar los mejores servicios pues la sede principal está dotada con la tecnología necesaria que nos permite tener agilidad y seguridad en nuestros procesos administrativos y productivos.

ALCALDIA



Figura 3. Instalaciones alcaldía

INSTALACIONES 1 NIVEL



Figura 4. Instalaciones 1 nivel



Figura 5. Instalaciones 2 nivel



Figura 6. Maquinaria alcaldía

1.6 COBERTURA

La alcaldía municipal Abarca el municipio en su totalidad, el área urbana que está conformada por 12 barrios y la zona rural que son 9 veredas.

Haciendo de la cobertura la administración pública, un ejemplo de pertenencia y muestra de compromiso con cada uno de los habitantes de concepción.

2 DIAGNOSTICO UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

2.1 ASPECTOS CORPORATIVOS

2.1.1 Reseña histórica de la unidad de servicios públicos domiciliarios (USPD)

El día 25 de Agosto de 1996 se creó la Empresa Municipal de Servicios Públicos de acueducto, alcantarillado y aseo según acuerdo No. 029, en la cabecera municipal como una dependencia de la Administración Municipal adscrita a la tesorería del municipio organizada sobre las bases de: la constitución de una junta municipal de servicios públicos domiciliarios con la participación de la comunidad y con funciones de dirección y control, la constitución de una caja especial mediante la cual se manejen los ingresos y egresos de los servicios, la organización interna a regirse con riguroso criterio de eficacia administrativa, empleando adecuados sistemas técnicos de organización con el fin de obtener su objetivo primordial. El 04 de Noviembre de 1999 mediante decreto No. 026 se creó la oficina de quejas y reclamos de la USPD mediante la cual se han recibido, atendido, tramitado y resuelto las quejas y reclamos que presentan los usuarios.

Desde su creación la Unidad de Servicios Públicos ha estado comprometida con la prestación de servicios de calidad, con la búsqueda de mecanismos para garantizar la continuidad de los servicios ofertados y se ha esmerado porque exista un excelente clima organizacional que lleve a los integrantes del equipo humano a ser líderes en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

2.1.2 Misión

No presenta

2.1.3 Visión

No presenta

2.1.4 Principios corporativos

No presenta

2.1.5 Logo



Figura 7. Logotipo U.S.P.D

2.1.6 Slogan

No presenta

2.1.7 Organigrama

No presenta

2.2. MARKETING

2.2.1 Política de producto o servicio

La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Concepción Santander, ofrece a la comunidad en general la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

2.2.1.1 Acueducto

El acueducto del casco urbano se alimenta de dos fuentes, quebrada Manaria y los lirios

- **Quebrada Manaria**

Fuente constante durante toda la época del año que aporta la mayor cantidad de caudal de consumo de la población. El acueducto presenta problemas cuando se

presentan las crecientes invernales, mezclándose con barro y arena, lo que hace difícil su tratamiento. El acueducto de la quebrada Manaria tiene 36 años de servicio y en la actualidad comprende las siguientes estructuras

Captación: Es una caja recolectora, la cual posee una rejilla para evitar el paso de palos y piedras, mas no la arena

Conducción: Desde la bocatoma el transporte del agua se hace por tubos de PVC con un diámetro de 6" que llegan a un tanque desarenado del cual salen dos tubos de 4" hasta la planta de tratamiento. Posee 4 ventosas y una cámara de quiebre

Planta de tratamiento: Estructura semi-convencional en concreto que posee todas las fases de tratamiento como: zona rápida y de dosificación de insumos químicos, floculación, sedimentación, filtración, postcoloración, tanque de aguas claras y tanque de almacenamiento. La planta se encuentra en buen estado requiriéndose solamente una limpieza general

Tanque de almacenamiento: Tiene las siguientes dimensiones: largo 8,60 m, altura 3m, ancho 8,6m, está constituido en concreto reforzado. Posee un rebose en 8", tubos de ventilación en 2", HG.

Red de distribución: En su totalidad está constituida en PVC, en diámetros de 6",4", 3", 2-172" y 2"

- **Fuente los Lirios**

Este acueducto se construyó para prestar el servicio solo al barrio Santander, pero debido a la dificultad que se presenta con el de la quebrada Manaria en invierno, parte de esta agua llega a la red principal del acueducto de Manaria, y se distribuye por todo el casco urbano.

Captación: Se hace en el nacimiento de la quebrada donde salen dos tubos de 4" que se unen a la red de Manaria y 2 tubos de 4" y 3" para el barrio Santander

Conducción: Para el acueducto del barrio Santander es la siguiente: de la bocatoma salen dos tubos de 4" y 3" que pasan a una cámara de quiebre, y de allí sale un tubo de 4" hacia un tanque de almacenamiento que llega a la red de distribución por medio de un tubo de 3"

2.2.1.2 Alcantarillado

El municipio de concepción en la actualidad cuenta con una red de alcantarillado de 6046 metros, con un aproximado de 95 pozos de inspección de cubrimiento de 95.8% del total de la población urbana. El 90% de la tubería la componen tubos de Gress de 8" en diámetro y el restante de cemento 6", 10" y 12".

El vertimiento de los residuos líquidos se hace directamente al río Servitá a través de un emisario que descarga el 83% de las aguas servidas y el restante por conexiones antiguas no determinadas.

El alcantarillado matriz arroja un caudal promedio de 24,16 litros por segundo, la red antigua arroja un promedio de 4,72 litros por segundo para un caudal final 28,82 litros por segundo

2.2.2 Recolección de residuos orgánicos e inorgánicos

La recolección es realizada por la unidad municipal de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo, para ello se utiliza el servicio de la volqueta de 6m³ de propiedad de la alcaldía. Este servicio se efectúa únicamente en el casco urbano los jueves y viernes, con una cobertura de 99.7%

Los residuos orgánicos, inorgánicos y reciclaje se recolectan, habiéndose hecho una clasificación desde la fuente y estos son llevados al relleno sanitario del municipio de Málaga el cual cuenta con licencia de funcionamiento por parte de la CAS Corporación Autónoma Regional de Santander. Se cumple con decreto 0605 de 1996 acerca del manejo de los residuos sólidos domésticos

2.2.2.1 Servicios que se incluyen con el P/S

Los habitantes del municipio de Concepción S/der, disfrutan de continuidad y calidad en los servicios así:

- Suministro de agua tratada las 24 horas del día.
- Mantenimiento periódico en las redes de acueducto y plantas de tratamiento de agua. Jornadas de limpieza en parques, plaza de ferias, casa de mercado.
- Jornadas de limpieza con la articulación de la comunidad y las diferentes instituciones así como Policía Nacional, grupo ecológico del Colegio Nuestra Señora de la Concepción, Defensa Civil, Cuerpo de bomberos voluntarios y otros que se han vinculado con las campañas.
- Barrido de calles a los 9.50 km del área urbana.
- Limpieza de alcantarillas y zonas verdes.
- Recolección de residuos orgánicos: Realizada los días jueves en un horario establecido de 06:30 a.m. a 3:00 p.m.
- Recolección de residuos inorgánicos: Realizada los días viernes en un horario establecido de 06:30 a.m. a 12:00 m.
- Disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario de la ciudad de Málaga S/der.

- Jornadas de limpieza de fuentes hídricas, teniendo en cuenta la fuerte sequía que está enfrentando el país y aminorando el riesgo para el fuerte invierno que se puede presentar a futuro.

2.2.2.2 Beneficio principal que aporta el P/S al cliente

El principal beneficio de los servicios que ofrece la USPD es la satisfacción de necesidades primarias así como el brindar el derecho de todo colombiano a disfrutar de agua potable alcantarillado y servicio de aseo

2.2.2.3 Fase de su ciclo de vida se encuentran los productos/servicios.

Los servicios públicos que ofrece la USPD de Concepción, se encuentran en la fase de servicios maduros puesto que se han mantenido través de 20 años en el mercado y en constante crecimiento de usuarios.

2.3 POLITICA DE PRECIOS

2.3.1 Fijación de tarifas

La Unidad debe establecer unos costos y fijar unos precios con el fin de garantizar el cubrimiento de los gastos de administración y operación del sistema, generando unos recursos adicionales para inversión.

La determinación de los costos y la definición de las tarifas deben tener como soporte el principio básico de la sostenibilidad.

La Ley 142 de 1994 estableció que el régimen tarifario se regirá por los siguientes criterios:

- Eficiencia económica, porque las empresas de servicios públicos no pueden trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.
- Neutralidad, cada consumidor, en su respectivo estrato socioeconómico tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario.
- Solidaridad y redistribución de ingresos, los usuarios de los estratos altos ayudarán a los de estrato bajos a pagar sus tarifas.

- Suficiencia financiera, las tarifas deben contribuir a la recuperación de los costos y gastos de administración, operación, mantenimiento e inversión.
- Simplicidad, las tarifas deben ser comprensibles a todos los usuarios.
- Transparencia, las tarifas deben ser de conocimiento público.
- De acuerdo a las condiciones

Las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que ofrece la USPD se fijan por medio de decreto aprobado por el representante legal de la unidad, en este caso el alcalde municipal de Concepción. Los precios son fijados por estudios de costos de operación, administración y de inversión, de acuerdo a este estudio se establece el precio de los servicios

2.3.2 Proceso de toma de decisión de cambio de precios

Se debe realizar un estudio de precios donde se observe que este cubra los costos de operación, administración y de inversión, posteriormente debe ser aprobado por la alcalde del municipio y enviado a la superintendencia de servicios públicos para su respectiva aprobación y ejecución.

2.3.3 motivos por el cual se tiene la actual estructura de precios

Los recursos recaudados no alcanzan para sostener el adecuado funcionamiento de la USPD, la variación de número de usuarios ha crecido

2.3.4 Tendencia de precios

TARIFA PARA ESTRATO 1			
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
Cargo Fijo Acueducto	1.542	Cargo Fijo Alcantarillado	1.382
Subsidio Cargo Fijo Acueducto	-771	Subsidio Cargo Fijo Alcantarillado	-456
Consumo Basico(1-20)	2.000	Consumo Basico (1-20)	1.340
Subsidio Consumo Básico Acueducto	-1000	Subsidio Consumo Básico	-442
SUB TOTAL MES	1.771	SUB TOTAL MES	1.824
SALDO ANTERIOR	0	SALDO ANTERIOR	0
TOTAL ACUEDUCTO \$	1.771	TOTAL ALCANTARILLADO \$	1.824
CONSUMO BÁSICO		CONSUMO BÁSICO	
CONSUMO COMPLEMENTARIO		CONSUMO COMPLEMENTARIO	
CONSUMO SUNTUARIO		CONSUMO SUNTUARIO	

Tabla 1. Tarifa estrato 1

ASEO	
CONCEPTO	VALOR
Comercialización	3.119
Subsidio Aseo	-1.560
SUB TOTAL MES	1.559
SALDO ANTERIOR	0
TOTAL ASEO \$	1.559

Tabla 1. (Continuación)

TARIFA PARA ESTRATO 2			
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
Cargo Fijo Acueducto	1.851	Cargo Fijo Alcantarillado	1.447
Subsidio Cargo Fijo Acueducto	-740	Subsidio Cargo Fijo Alcantarillado	-391
Consumo Basico(1-20)	2.360	Consumo Basico (1-20)	1.600
Subsidio Consumo Básico Acueducto	-944	Subsidio Consumo Básico	-432
SUB TOTAL MES	2.527	SUB TOTAL MES	2.224
SALDO ANTERIOR	0	SALDO ANTERIOR	0
TOTAL ACUEDUCTO \$	2.527	TOTAL ALCANTARILLADO \$	2.224
CONSUMO BÁSICO		CONSUMO BÁSICO	
CONSUMO COMPLEMENTARIO		CONSUMO COMPLEMENTARIO	
CONSUMO SUNTUARIO		CONSUMO SUNTUARIO	

ASEO	
CONCEPTO	VALOR
Comercialización	3.743
Subsidio Aseo	-1.497
SUB TOTAL MES	2.246
SALDO ANTERIOR	0
TOTAL ASEO \$	2.246

Tabla 2. Tarifa estrato 2

TARIFA PARA OFICIAL			
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
Cargo Fijo Acueducto	3.045	Cargo Fijo Alcantarillado	1.764
Consumo Basico(1-20)	3.760	Consumo Basico (1-20)	2.660
SUB TOTAL MES	6.845	SUB TOTAL MES	4.424
SALDO ANTERIOR	0	SALDO ANTERIOR	0
TOTAL ACUEDUCTO \$	6.845	TOTAL ALCANTARILLADO \$	4.424
CONSUMO BÁSICO		CONSUMO BÁSICO	
CONSUMO COMPLEMENTARIO		CONSUMO COMPLEMENTARIO	
CONSUMO SUNTUARIO		CONSUMO SUNTUARIO	

Tabla 3. Tarifa estrato oficial

ASEO	
CONCEPTO	VALOR
Comercialización	6.237
SUB TOTAL MES	6.237
SALDO ANTERIOR	0
TOTAL ASEO \$	6.237

Tabla 3. (Continuación)

2.4. POLITICA DE DISTRIBUCION

2.4.1 Canal de distribución.

El principal canal de distribución es el que está estipulado donde servicios ofrecidos por la USPD le lleguen al lugar de residencia de cada uno de los usuarios.

2.4.2 Áreas geográficas cubiertas

Cubren en su totalidad la zona urbana y la zona rural son pocos solo con el servicio de acueducto.

2.5 POLITICA DE COMUNICACIÓN

La publicidad que maneja la USPD es mayormente verbal ya que cualquier eventualidad se hace saber a los usuarios voz a voz, así como la utilización de perifoneo por todo el municipio, igualmente se sube cualquier información importante a la página web de la alcaldía haciendo uso de las tics. De otra forma se llevan a cabo las concientizaciones sobre un tema específico por medio de volantes

Se utilizan acuerdos de pago donde el usuario que tiene deuda se le facilita el pago de la totalidad en cuotas como el deudor disponga

2.6 EL CLIENTE

Los principales usuarios de los servicios de la USPD son residenciales, oficiales son muy pocos como los bancos, policía, instituciones educativas y en la actualidad no existen usuarios comerciales.

2.6.1 Proceso para tomar una decisión de compra y cuanto se demora

El proceso de compra se demora entre 15-20 días donde se hace presentación de los posibles proveedores, se realiza la respectiva evaluación de beneficios y posteriormente la elección.

2.6.2 Influencia tiene la publicidad

La influencia que tiene es importante ya que lo que mayormente busca es cambiar las malas actitudes y conductas de los usuarios, para el bien de la comunidad. Así como reafirmar la empresa

2.6.3 Sustitutivos posibles de los servicios

Las alternativas de los usuarios en cuanto a posibles sustitutivos de los servicios son nulas puesto que es la única empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio que presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

2.6.4 Quejas más comunes de los clientes

- Que de pronto no le ha llegado el recibo para cancelarlo.
- Daño de un tubo, llave.
- Que el servicio de recolección de aseo no le recogió Los desechos.
- Falta de limpieza en determinado lugar.

2.6.5 Tratamiento las reclamaciones

Actualmente se reciben este tipo de procedimientos de forma verbal, debido a que no se tiene un formato de recibimiento de quejas y reclamos con su respectivo proceso de atención y solución.

2.7 ANÁLISIS DEL MERCADO

2.7.1 Mercado

Se tiene como mercado a los 848 usuarios del municipio de Concepción, con los que cuenta la USPD donde nuestros servicios es dirigido, entre cualquier edad, haciendo referencia a los de niveles socioeconómicos de 1,2 estrato social y oficial existente.

2.7.2 Estructura de mercado

La estructura del mercado a la cual pertenece la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Concepción es a MONOPOLIO, puesto que es una empresa que produce un servicio para el cual no existe sustituto y en el que el proveedor está protegido de la competencia por barreras que evitan la entrada de nuevas empresas a la industria.

2.7.3 Cobertura

Los servicios de la USPD se realizan a nivel local y su cobertura es todo el municipio puesto que la empresa no posee franquicias o sucursales fuera del municipio.

2.7.4 Segmentación del mercado

2.7.4.1 Variable geográfica

Municipio: Concepción

La zona de influencia de la USPD Es la totalidad del municipio de Concepción ofreciendo tres servicios los cuales son: Acueducto, Alcantarillado y Aseo

2.7.4.2 Variable demográfica

Las personas a las cuales va dirigido los servicios públicos domiciliarios son personas residentes en el municipio .

2.7.4.3 Variables socio-económicas

Los servicios públicos al ser de consumo masivo y como no existe competencia en el actual mercado tienen un nivel de adquisición alto y constante por lo cual, cualquier persona puede ser usuario de los servicios que ofrece la USPD.

2.8 LA COMPETENCIA

Por ser una empresa de servicios públicos domiciliarios la hace única en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por lo cual no presenta competencia en el actual mercado.

2.8.1 Sistemas de control, informes de dirección

El principal informe es el que realiza el área de control interno el cual se efectúa anualmente, esto por parte de la alcaldía.

Por parte de la superintendencia de servicios públicos se realiza la evaluación integral de prestadores que se hace una vez al año para observar el servicio que presta la USPD.

2.8.2 Sistema informático utilizado

El sistema que maneja la USPD se denomina “Unidad administradora para el cobro de los servicios públicos triple A”. Este sistema cubre las necesidades de la USPD actualiza cada pago efectuado, así como permite modificaciones de dirección y nombre, arroja el respectivo factura de pago con sus diferentes cargos, consumo y subsidios aplicados.

2.9 PRODUCCION Y OPERACIONES

2.9.1 INSTALACIONES

Las principales instalaciones productivas con las que cuenta la USPD, son la oficina administrativa ubicada dentro de la alcaldía municipal, cuenta con la planta de tratamiento de agua potable “Anillo Vial” y llamada el “Zagamal” ubicada en la vereda Junín cerca del casco urbano a una distancia adecuada para el tratamiento del recurso vital, la cual está en proceso de construcción y adecuación, con todos los procesos de calidad y disposiciones legales para su uso.

INSTALACIONES ADMINISTRATIVAS



Figura 8. Instalaciones U.S.P.D

PLANTA DE TRATAMIENTO



Figura 9. Planta de tratamiento



Figura 10. Vehículo de recolección

2.10 PROCESOS

2.10.1 Proceso productivo de la empresa

No existe un manual de procesos establecido para la USPD

2.11 CONTROL DE CALIDAD

2.11.1 Procedimientos para verificar la calidad de los materiales y componentes.

Existen dos tipos de procedimientos de calidad, el primero es de control que lo realiza la jefe de la USPD Ximena Calderón Aceros.

El segundo procedimiento de calidad es de vigilancia, se lleva a cabo por parte de la secretaria de salud representada por Belcy Amparo Carvajal Peña.

2.11.2 Verificación de la calidad de los productos o de los servicios prestados.

Se realizan muestras microbiológicas cada mes al servicio de acueducto. Así como para alcantarillado se hace mantenimiento. Las demás soluciones se hacen por comentarios de usuarios que se acercan a la USPD a hacer saber incomodidades de sabor, calidad y otras características de los servicios prestados.

2.12 COMPRAS

2.12.1 Procedimientos de compras de la empresa

Se elabora un plan de presupuesto y se realiza un contrato anual de todo lo requerido por la alcaldía a un proveedor elegido por mayoría de beneficios que le brinda a la administración.

2.12.2 Centralización de la función de compras.

La función de compras es centralizada puesto que la USPD no puede realizar una adquisición descentralizada a la ya establecida en el contrato anual de compras.

2.12.3 Cualificación de los proveedores.

La vacante de proveedor se lleva a cabo en forma de licitación donde un número de posibles proveedores se presentan a la convocatoria y posteriormente son evaluados, y la respectiva selección del proveedor que brinda más beneficios en temas presupuestales.

2.13 INNOVACION

En las Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios, se innova constantemente en la naturaleza de los servicios o en el modo de prestarlos. Esto es soportado por constantes asistencias a capacitaciones de orden municipal y departamental que fortalece la calidad e innovación en la forma de prestar los servicios.

2.14 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

2.14.1 Estructura organizativa y el sistema de responsabilidades

No cuenta con organigrama donde se estipulen los cargos de los actuales funcionarios

2.14.2 Miembros de Administración de la USPD.

Edith Ximena Calderón Aceros
Juan Carlos Carvajal Ortiz
Eduard Alvarado Santos
Omaira Calderón Ortiz
Pablo Carvajal Oviedo
Cristóbal Gómez
Agapito González
Ingris Johana Montesino

2.14.3 Papel que juegan estos miembros en la empresa

Edith Ximena Calderón Aceros: Jefe unidad servicios públicos, Libre nombramiento y remoción.

Juan Carlos Carvajal Ortiz:	Fontanero, contrato prestación de servicios.
Eduard Alvarado Santos:	Fontanero, contrato prestación de servicios.
Omaira Calderón Ortiz:	Escobita, contrato prestación de servicios.
Pablo Carvajal Oviedo:	Escobita, contrato prestación de servicios.
Cristóbal Gómez:	Escobita, contrato prestación de servicios.
Agapito González:	Escobita, contrato prestación de servicios.
Ingris Johana Montesino:	Escobita, contrato prestación de servicios.

2.14.4 Autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de dirección

No existe un manual de funciones establecido para cada uno de los funcionarios de la USPD.

2.14.5 Personal

El sistema de contratación que se maneja dentro de la unidad es directo, es aquella modalidad de selección de contratistas donde las entidades estatales conservan la potestad de escoger libremente, sin la necesidad de realizar una convocatoria pública, a la persona natural o jurídica que ejecutará el objeto del contrato.

2.15 Matriz D.O.F.A (debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas)

La matriz DOFA Permite identificar las principales variables que afectan la empresa. Posteriormente se realiza un análisis de la estructura organizacional actual para identificar posibles oportunidades que permitan mejorar el control y la calidad del servicio prestado. Una vez se tiene clara la imagen completa de la situación actual, se plantean las propuestas de solución con base en los modelos organizacionales existentes y las estrategias que permitan lograr la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

2.15.1 Factores internos

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Ausencia de imagen corporativa. No cuenta con estructura organizacional. Solo presenta la definición del cargo y responsabilidades de jefe de unidad. No tiene manual de procesos.	Responsabilidad ambiental. Posicionamiento. Cercanía a sus clientes. Ser los únicos en el mercado. Liquidez. Herramientas adecuadas para realizar su trabajo.

Tabla 4. Factores internos

2.15.2 Factores externos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Infraestructura física adecuada en expansión. Reconocimiento. No tiene competencia. Crear la cultura de clasificar los desechos. Construir su propio relleno sanitario. Incluir el servicio de gas.	Extensión del fenómeno del niño. Riesgo comercial por alto nivel de deudores. Llegada de una posible Competencia. Reducción de ingresos por no contar con relleno sanitario propio. Constantes daños a la infraestructura.

Tabla 5. Factores externos

2.16 MATRIZ EFI

La matriz de Evaluación de Factores Internos resume y evalúa las fortalezas y debilidades definidas por la auditoría interna. Se lleva a cabo por medio de la intuición y es muy subjetiva. Un completo entendimiento de los factores es más importante que las cifras.

FACTORES INTERNOS	PESO	VALORACION	RESULTADO
FORTALEZAS			
Responsabilidad ambiental.	0.10	3	0.3
Posicionamiento.	0.06	3	0.18
Cercanía a sus clientes.	0.08	3	0.24
Ser los únicos en el mercado.	0.09	3	0.27
Liquidez.	0.07	2	0.14
Herramientas adecuadas para realizar su trabajo.	0.05	2	0.1
DEBILIDADES			
Ausencia de imagen corporativa.	0.17	3	0.51
No cuenta con estructura organizacional.	0.13	3	0.39
Solo presenta la definición del cargo y responsabilidades de jefe de unidad.	0.14	2	0.28
No tiene manual de procedimientos .	0.14	2	0.28
TOTAL	1		2.69

Tabla 6. Matriz EFI

- **ANALISIS:** Los factores internos nos arrojan un resultado de 2.6 lo cual nos indica que la empresa es sólida internamente aunque presenta diversas dificultades.

2.17 MATRIZ EFE

La matriz de Evaluación de Factores Externos permite evaluar los factores que se han determinado como oportunidades y amenazas, resultado del análisis externo de la empresa (macroentorno).

FACTORES EXTERNOS	PESO	VALORIZACION	RESULTADO
OPORTUNIDADES			
Infraestructura física adecuada en expansión.	0.10	3	0.3
Reconocimiento.	0.07	3	0.21
No tiene competencia.	0.08	3	0.24
Crear la cultura de clasificar los desechos.	0.08	3	0.24
Construir su propio relleno sanitario	0.12	2	0.24
Incluir el servicio de gas	0.10	2	0.2
AMENAZAS			
Extensión del fenómeno del niño.	0.10	3	0.3
Riesgo comercial por alto nivel de deudores.	0.10	2	0.2
Llegada de una posible Competencia.	0.07	3	0.21
Reducción de ingresos por no contar con relleno sanitario propio.	0.09	2	0.18
Constantes daños a la infraestructura.	0.09	2	0.18
TOTAL	1		2.5

Tabla 7. Matriz EFE

- **ANALISIS:** los factores externos nos arrojan un resultado de 2.5 lo cual nos indica que la empresa maneja una estrategia donde aprovecha las oportunidades y minimiza los efectos de las amenazas.

2.18 MATRIZ D.O.F.A (CRUCE DE ESTRATEGIAS)

	DEBILIDAD 1. Ausencia de imagen corporativa. 2.No cuenta con estructura organizacional 3.Solo presenta la definición del cargo y responsabilidades de jefe de unidad 4. No tiene manual de procesos.	OPORTUNIDAD 1. Infraestructura física adecuada en expansión. 2. Reconocimiento. 3. No tiene competencia. 4. Crear la cultura de clasificar los desechos. 5. Incluir el servicio de gas.
AMENAZA 1.Extensión del fenómeno del niño 2.Riesgo comercial por alto nivel de deudores 3. Llegada de una posible Competencia. 4.Constantes daños a la infraestructura	A2-D4 A3-D1 A4-D3	O5-A3 O3-A2 A1-O1
FORTALEZA 1. Posicionamiento. 2. Cercanía a sus clientes. 3. Ser los únicos en el mercado. 4. Herramientas adecuadas para realizar su trabajo.	F1-D1 F2-D2 F4-D4	O3-F1-F2 O4-F2

Tabla 8. Matriz DOFA

2.18.1 Estrategias

- **A2-D4:** Generar un manual de procesos que permita el debido proceso para recaudar la actual cartera.
- **A3-D1:** Crear la imagen corporativa de la USPD para fortalecer su reconocimiento ante la llegada de posible competencia.
- **A4-D3:** identificar oportunidades de supervisión y control a través del manual de funciones y responsabilidades.

- **F1-D1:** Aumentar el posicionamiento de la USPD, por medio de la incorporación de la imagen corporativa.
- **F2-D2:** Crear la estructura organizacional de la USPD y así lograr que los clientes se familiaricen más con cada uno de los cargos.
- **F4-D4:** Garantizar el debido funcionamiento de la unidad, implementando el manual de procesos.
- **O5-A4:** Estudiar la posibilidad de una alianza estratégica para incluir el servicio de gas en el portafolio, para sí contraatacar la posible llegada de competencia
- **O3-A2:** Incentivar en los clientes la cultura del buen pago y generar beneficios para el municipio.
- **A1-O1:** Poner en funcionamiento la nueva planta de tratamiento “Zagamal” para así reducir el impacto del fenómeno del niño.
- **O3-F1-F2:** Sacar el mejor beneficio al reconocimiento y la infraestructura que tiene la USPD para seguir siendo la primera en el mercado.
- **O4-F2:** Concientizar a los usuarios de la USPD de la importancia de clasificar los desechos y de su alto impacto en el ambiente.

2.19 MATRIZ MPCE

En la Matriz de Posición Competitiva se realiza un comparativo entre una empresa y sus competidores. Se consideran los factores clave para el éxito y como se desempeña, cada una de la empresas a comparar, en el manejo de los mismos.

FACTORES	PESO	VALOR	TOTAL	PESO	VALOR	TOTAL
INTERNOS						
Imagen corporativa.	0.6	4	2.4	0.4	3	1.2
Manual de procesos.	0.4	3	1.2	0.6	4	2.4
Cercanía a sus clientes.	0.5	4	2	0.5	3	1.5
Posicionamiento.	0.5	2	1	0.5	4	2
EXTERNOS						
Reconocimiento.	0.6	3	1.8	0.4	3	1.2
No tiene competencia.	0.7	4	2.8	0.7	2	1.4
Llegada de una posible Competencia.	0.4	4	1.6	0.5	3	1.5
Constantes daños a la infraestructura.	0.3	3	0.9	0.4	4	1.6
TOTAL	4		13.7			12.8

Tabla 9. Matriz MPCE

- **Estrategia 1**

Fortalecer cada uno de los procesos internos de la empresa y generar espacios de interacción entre empresa – cliente, fortaleciendo la capacidad competitiva

- **Estrategia 2**

Aumentar las capacidades de innovar dentro de la empresa que permita la fidelización de los clientes y mantener el reconocimiento por parte de todo el municipio de Concepción.

2.20 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios además de ser una dependencia de la alcaldía a su vez es la única Entidad que se encarga de la planeación, dirección y administración de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Para garantizar a la comunidad una óptima prestación de los mismos.

Está ubicada en Calle 7 No. 3-16 dentro del Palacio Municipal de Concepción Santander

En esta dependencia presto mis servicios como auxiliar del jefe de la Unidad. Ejecutando labores específicas de la unidad, sin salirme de las funciones relacionadas con el perfil de mi carrera, aplicando conocimientos adquiridos en la etapa de formación.

Cuento con una oficina compartida con la jefe de la unidad y compañera encargada de cargue de información al SUI (Sistema Único de Información), un equipo de cómputo exclusivamente para mí, donde desarrollo mis labores, las condiciones de trabajo en general son las adecuadas.

2.21 FUNCIONES ASIGNADAS

- Apoyar la actividad Administrativa en la unidad de servicios públicos domiciliarios.
- Elaborar, transcribir, digitar y archivar todo tipo de documento y trabajos, que se le asignen y de acuerdo con las instrucciones que se le impartan.
- Colaborar con todas las actividades de orden administrativo que se desarrollen en la dependencia, de conformidad con las instrucciones que se le impartan.
- Administración de las personas vinculadas directa o indirectamente a la unidad.
- Colaborar en la preparación, ejecución y evaluación de campañas, jornadas y celebraciones oficiales que se programen por parte de la dependencia.

- Atender al público en general, absolver las consultas que estén a su alcance y orientar las peticiones que se le formulen.
- Recibir y efectuar llamadas telefónicas, tomar notas de ellas de conformidad con las instrucciones que se le hayan impartido.
- Ejercer el autocontrol en todas las funciones que le sean asignadas.
- Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias encomendadas a su cargo.
- Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la administración municipal.
- Mantener el orden y presentación de la oficina a su cargo.
- Realizar labores de apoyo a los procesos administrativos que se ejecuten en el organismo de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos.
- Apoyar al personal de la dependencia en la elaboración y presentación de informes.
- Velar por la custodia de la información y documentos que por razón de su empleo tenga bajo su cuidado y mantener la reserva de la misma.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo.

3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1 TITULO

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo general

Analizar y proponer un plan de mejoramiento en la unidad de servicios públicos domiciliarios de concepción.

3.2.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico específico a la USPD
- Identificar los hallazgos y no conformidades en la unidad de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Diseñar y elaborar un plan de acción para la USPD.
- Ejecutar el plan de mejoramiento para la USPD del municipio de Concepción.

3.3 JUSTIFICACIÓN

El propósito del siguiente trabajo de grado es diseñar e implementar un plan de mejoramiento que le permita a la Unidad De Servicios Públicos Domiciliarios (USPD) del municipio de Concepción, contar con un marco administrativo y un soporte empresarial que le permita la toma de decisiones efectivas en el futuro.

La realización de esta práctica profesional surge de la prioridad de mejorar aspectos que debilitan de una u otra forma la empresa, analizando las problemáticas y situaciones en las que se encuentra actualmente, con el fin de darle un mejoramiento en el desarrollo de sus actividades que le permitan tener un mejor desempeño en el mercado

Es importante la realización de este trabajo debido a que la USPD a pesar de su trayectoria en el mercado, aún tiene dificultades en aspectos como su estructura organizacional entre otros. Así mismo es fundamental como estudiante en etapa productiva poder aplicar los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera de Administración de Empresas de una forma más práctica, también la oportunidad de trabajar en la parte pública, obteniendo nuevas experiencias y enriquecimiento de mis conocimientos contribuyendo a mi crecimiento personal y profesional; fomentando así la participación de la academia y el campo real empresarial, logrando formar un círculo de conocimiento.

3.4 CRONOGRAMA

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION.																
ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I INFORME																
Elaborar diagnostico general de la alcaldia municipal																
Realizar un diagnóstico específico a la USPD y describir las condiciones que presenta.																
Presentar propuesta de mejoramiento																
II INFORME																
Definir estructura organizacional																
Planear y definir mision, vision con sus diferentes componentes																
Elaborar matriz axiologica, definir principios corporativos																
Elaborar manual de funciones y responsabilidades de la USPD,																
III INFORME																
Crear manual de procesos de la USPD																
Establecer un manual o protocolo de higiene y seguridad industrial																
Preparacion del informe, conclusiones y recomendaciones																

Tabla 10. Cronograma

3.5 PLAN DE ACCIÓN PRÁCTICA PROFESIONAL

PLAN DE ACCIÓN PRACTICA PROFESIONAL		
EMPRESA	Unidad de Servicios Públicos Y Domiciliarios de Concepción Santander	
OBJETIVO	Consolidar las acciones de mejoramiento necesarias que contribuyan al desarrollo USPD	
RESPONSABLE DE LA EJECUCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO		Estudiante: Yadir Horacio Medina Mogollón
DATOS DE CONTACTO		
No DE TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO	PROGRAMA ACADÉMICO
3118939145	Yahomedina@hotmail.com	Administración de Empresas

CÓDIGO	PRODUCTOS	ACTIVIDADES	POBLACIÓN	RESPONSABLE	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA		
						1	2	3
1	DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL	Determinar falencias y dificultades que presenta la USPD	USPD	Estudiante	DOFA			
2	IMAGEN CORPORATIVA	Verificación y análisis de imagen corporativa actual.	USPD	Estudiante	Diagnóstico.			
		Propuesta de slogan.			Diseño de slogan.			
		Propuesta de Misión, Visión y valores corporativos.			Diseño de Misión, Visión y Valores de la USPD			
		Imagen Corporativa			Producto final.			
4	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE TALENTO HUMANO	Diseñar Organigrama	USPD	Estudiante	Organigrama			
		Elaborar Manual de Funciones para la USPD			Manual de Funciones			
		Elaborar Manual de higiene y seguridad industrial para la USPD			Manual de higiene y seguridad industrial			
5	SERVICIO AL CLIENTE	Diseñar los Flujogramas de los Diferentes Procedimientos de la USPD	USPD	Estudiante	Manual de Procesos y Procedimientos			

Tabla 11. Plan de acción

3.6 IMAGEN CORPORATIVA UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CONCEPCION

3.6.1 Slogan

“El agua que conduce al camino correcto”

3.6.2 Misión

Somos una empresa con dirección participativa, integral y con responsabilidad social. Prestamos los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, de manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los habitantes de concepción bajo el principio de desarrollo sostenible, pensando en las generaciones futuras y en su calidad de vida, soportado en nuestra planta física y humana; encaminando nuestros esfuerzos hacia el crecimiento económico del municipio.

- **¿Para qué lo hago?:**

Satisfacción del cliente en nuestros servicios.

- **¿Cómo lo hago?:**

Con la prestación oportuna y adecuada de servicios de alta calidad

3.6.2.1 Componentes misión USPD

COMPONENTE	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Propósito	Satisfacción de primeras necesidades
Clientes	Público en general
Producto	Prestación de servicios públicos
Tecnología	Infraestructura física
Calidad diferenciadora	Atención oportuna y eficiente
Respons. Social	cuidado del medio ambiente
Filosofía	Dirección participativa, integral y con responsabilidad social
Mercado	Local, (servicios públicos)

Tabla 12. Componentes misión U.S.P.D

3.6.3 Visión

La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Concepción Santander, para el año 2019 será una organización rentable, prestadora de servicios de calidad basada en el profesionalismo de su equipo de trabajo, el liderazgo, la eficiencia y la eficacia; promoviendo la responsabilidad social y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

- **¿Hacia dónde voy?**

Ser una organización rentable

- **¿En cuánto tiempo?**

4 años

3.6.3.1 Componentes visión USPD

COMPONENTE	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Marco competitivo	Servicios Públicos
Objetivo fundamental	Ser una organización rentable
Ventajas competitivas	Profesionalismo de su equipo de trabajo, el liderazgo, la eficiencia y la eficacia.

Tabla 13. Componentes visión U.S.P.D

3.6.4 Matriz de ponderación competitiva

3.6.4.1 Variables: Factores (externo)

- Económico
- Político
- Social
- Geográfico
- Tecnológico

3.6.4.2 Variables: Capacidades (interno)

- Gerencial
- Financiero
- Talento Humano
- Competitivo
- Tecnológico

4.6.4.3 Identificación de variables misión USPD

MISIÓN	COMPONENTE	VARIABLE
	Responsabilidad Social	Factor social (interno)
	Eficiente	Capacidad talento humano (interno)
	Calidad	Capacidad competitiva (interno)
	Desarrollo Sostenible	Factor económico (externo)
	Calidad de Vida	Factor social (externo)
	Servicio	Capacidad gerencial (interno)
	Crecimiento Económico	Factor económico social (externo)
	planta física y humana	Cap. tecnológico y competitiva (Int.)

Tabla 14. Identificación variables misión U.S.P.D

3.6.4.4 Identificación de variables visión USPD

VISIÓN	COMPONENTE	VARIABLE
	Organización rentable	Capacidad financiera (interno)
	Calidad	Capacidad competitiva (interno)
	Profesionalismo	Capacidad talento humano (interno)
	Equipo de trabajo	Capacidad competitiva (interno)
	Liderazgo	Capacidad gerencial (interno)
	Eficiencia, Eficacia	Cap. directiva y competitiva (inter.)
	Responsabilidad social	Factor social (externo)
	Calidad de vida	Factor social (externo)

Tabla 15. Identificación variables visión U.S.P.D

3.6.5 Definición de valores corporativos

Nuestra cultura organizacional está orientada con valores corporativos que enmarcan el direccionamiento de la USPD. Todos interiorizamos estos valores y los practicamos porque hacen parte de nuestras vidas e interactúan en los entornos en que nos desenvolvemos

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Liderazgo

3.6.5.1 Matriz axiológica (valores)

La elaboración de una matriz axiológica corporativa puede ayudar y servir de guía para la formulación de esta escala de valores. Para elaborar una matriz axiológica cada compañía en un ejercicio estratégico de alta gerencia debe definir:

- Los valores y principios corporativos
- Debe identificar los grupos de interés o grupos de referencia de la empresa.

En la siguiente matriz se establece una relación entre los grupos de referencia, que están relacionados directamente con la empresa y los **valores** que forman parte importante de las actividades de la empresa:

MATRIZ AXIOLÓGICA (VALORES)							
GRUPO DE REFERENCIA VALORES	LA SOCIEDAD	EL ESTADO	LA FAMILIA	LOS CLIENTES	LOS PROVEEDORES	LOS COLABORADORES	LOS ACCIONISTAS
Responsabilidad	X	X	X	X	X	X	-
Solidaridad	X	-	X	X	-	X	-
Respeto	X	X	X	X	X	X	-
Compromiso	X	X		X	-	-	-
Honestidad	X	X	X	X	X	X	-
Liderazgo	-	-	-	X	-	X	-

Tabla 16. Matriz axiológica valores

- **Responsabilidad:** Somos conscientes de que el éxito de una empresa es el reflejo de la actitud responsable de las personas que la componen. Por lo tanto nuestra vocación es la de cumplir con los deberes y obligaciones adquiridos con la comunidad en pro de la misión y visión de la USPD

- **Solidaridad:** Trabajamos en equipo brindando a nuestros usuarios y colaboradores un apoyo verdadero frente a las problemáticas personales y colectivas que suceden a diario.
- **Respeto:** Reflejamos el amor y la pasión que entregan cada uno de los integrantes de la USPD, para con los clientes, proveedores y entre la misma organización. Sabemos que toda persona tiene su dignidad, la cual reconocemos y fomentamos su respeto.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con incentivar la actitud positiva y responsable en cada integrante de la USPD para el logro de los objetivos, fines y metas.
- **Honestidad:** Sabemos la confianza que cada usuario deposita en la USPD, es por esto que estamos enfocados en dar altos niveles de satisfacción soportados en buen servicio y acciones verdaderamente positivas.
- **Liderazgo:** Permitimos que cada uno de nuestros colaboradores se sienta seguro en la USPD, e incentivamos la superación personal para así aportar a la sociedad personas altamente calificadas.

3.6.6 Definición de principios corporativos

Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas que regulan la vida de una organización y que constituyen la norma de vida de la empresa y el soporte de la cultura organizacional. Para la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Concepción los principios organizacionales son:

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad social
- La eficiencia social
- El continuo desarrollo humano y técnico
- Universalidad

3.6.6.1 Matriz axiológica (principios)

En la siguiente matriz se establece una relación entre los grupos de referencia, que están relacionados directamente con la empresa y los **principios** que forman parte importante de las actividades de la empresa:

MATRIZ AXIOLÓGICA (PRINCIPIOS)							
GRUPO DE REFERENCIA	LA	EL	LA	LOS	LOS	LOS	LOS
PRINCIPIOS	SOCIEDAD	ESTADO	FAMILIA	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES	ACCIONISTAS
Trabajo en Equipo	-	-	-	X	X	X	-
El Continuo Desarrollo Humano y Técnico	-	-	-	-	X	X	-
Responsabilidad Social	X	-	X	X	-		-
Universalidad	X	X	X	X	X	X	-
La eficiencia	X	X	-	X	-	-	-

Tabla 17. Matriz axiológica principios

- **Trabajo en equipo:** Es la principal cualidad de la USPD. Éste principio permitirá que el alcance de ventajas competitivas, logrando guiar las actividades al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, con los proveedores nos facilitara para innovar los procedimientos y materiales de alta calidad.
- **Continuo desarrollo humano y técnico:** Se trabaja constantemente en la mejora de la vida de cada uno de nuestros colaboradores tanto profesional como humanísticamente
- **Responsabilidad social:** Estamos comprometidos por la sociedad en términos de preservar la vida, cuidar el medio ambiente, fomentar la salud, prevenir la enfermedad, educar a las personas, además de impulsar el desarrollo sostenible.
- **Universalidad:** Brindamos atención personalizada a todas las personas que soliciten el servicio sin limitación alguna de edad, color, etnia o clase social. Garantizando el respeto por los derechos humanos.
- **Eficacia:** Damos la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros, con el fin de mejorar la calidad de vida de todo el municipio.

3.7 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE TALENTO HUMANO

3.7.1 Organigrama USPD Concepción

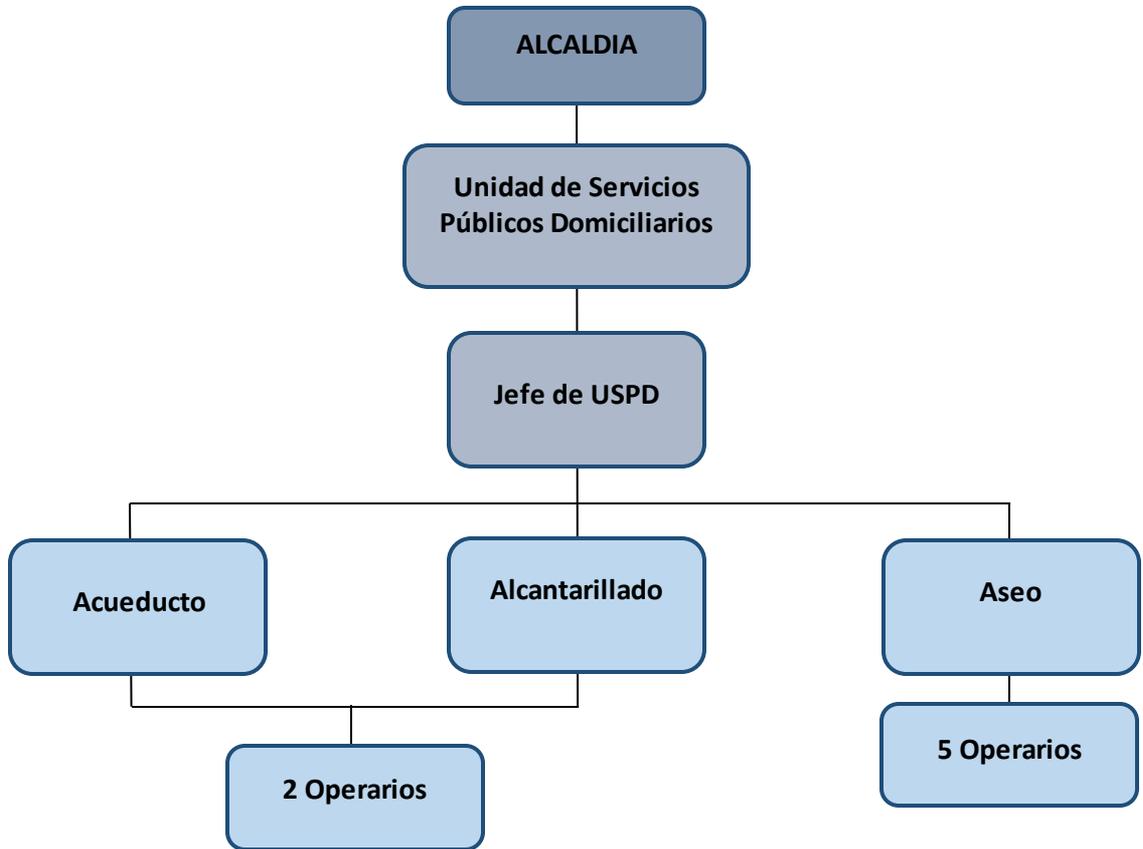


Figura 11. Organigrama U.S.P.D

3.7.2 Manual específico de funciones y requisitos a nivel de cargo Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios Concepción Santander

3.7.2.1 Jefe de unidad de servicios públicos

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Cargo:	Jefe de Unidad de Servicios Públicos
Ubicación:	Planta Global
Código:	207
Grado:	02
Nivel:	Ejecutivo
Número de cargos:	Uno (1)
Superior Inmediato:	Quien ejerza la supervisión
Naturaleza del cargo:	Carrera Administrativa
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Dirigir, coordinar y/o ejecutar las actividades de la unidad de servicios públicos municipales (acueducto, aseo y alcantarillado).	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicios Públicos Domiciliarios <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar en el mes de enero el plan de acción de la unidad y velar por su cabal cumplimiento en el transcurso de la vigencia 2. Colaborar con el alcalde en la formulación o implementación de planes y programas a desarrollar en el municipio con el fin de garantizar la prestación de los servicios públicos a cargo de la unidad. 3. Emitir su concepto técnico requerido para el óptimo funcionamiento de los sistemas físicos. 4. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas de operación y mantenimiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. 5. Realizar los registros de novedades, control comercial, facturación y cobranza. 6. Estudiar los reclamos de los usuarios y resolver los de su competencia. 7. Dirigir y supervisar el personal a su cargo. 8. Promover en la comunidad Campañas educativas sobre la reglamentación del servicio y el uso racional del agua. 9. Promover en la comunidad campañas educativas sobre el reciclaje de las basuras. 10. Llevar una relación diaria de los pagos efectuados por los usuarios. 11. Elaborar la facturación de los diferentes servicios públicos a cargo de la competencia. 	

Tabla 18. Manual de función jefe U.S.P.D

12. Crear mecanismos para la recuperación de la cartera morosa.
13. Resolver las quejas y reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos.
14. Elaborar y presentar los diferentes informes que solicite el alcalde y la superintendencia de servicios públicos.
15. Llevar y mantener actualizado el registro de los usuarios de los servicios públicos a cargo de la competencia.
16. Vigilar la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
17. Ordenar el mantenimiento de la red de acueducto en lo concerniente a la regulación de la prestación, revisión de pozos y ampliación de redes.
18. Ordenar el mantenimiento a la red de alcantarillado en relación con la instalación de tapas y aros y limpieza de sumideros.
19. Ordenar periódicamente el mantenimiento técnico (fumigación) del botadero de basuras.
20. Dar oportuna solución a los daños que se presenten en los servicios públicos.
21. Estar pendiente del aseo de la casa de mercado, matadero, plaza de ferias y planta de tratamiento.
22. Supervisar el funcionamiento y aseo del parque y demás zonas de interés público de propiedad del municipio.
23. Realizar el recaudo y buen funcionamiento de la casa de mercado.
24. Llevar y mantener actualizado y organizado el archivo corriente de la oficina.
25. Elaborar los pedidos de útiles y materiales requeridos en la oficina.
26. Elaborar las actas y resoluciones que e produzcan en la dependencia.
27. Dar un trámite ágil y oportuno a la correspondencia de la oficina.
28. Velar por la utilización racional de los documentos – tipo, estipulando para cada caso particular una adecuada tramitación de acuerdo con el flujo documental.
29. Colaborar con las diferentes dependencias de la administración central cuando las necesidades lo requieran.
30. Ejercer el autocontrol de las funciones asignadas, buscando la calidad en la prestación del servicio.
31. Ejercer las demás funciones asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)
<p>1. Existe un control óptimo y real de las novedades, el control comercial, la facturación y la cobranza.</p> <p>2. Se observa en la comunidad compromiso y avance en la reglamentación del servicio, y el uso racional del agua.</p> <p>3. El reciclaje de las basuras se lleva por parte de la comunidad de forma exitosa.</p> <p>4. La relación de los pagos se lleva de forma ordenada y se encuentra al día.</p> <p>5. La facturación de otros servicios públicos es eficiente y ordenada.</p> <p>6. Se ha mejorado el recaudo de los deudores morosos</p> <p>7. De forma expedita y ágil se resuelven las quejas que se presentan sobre servicios públicos.</p> <p>8. El registro de los usuarios de los servicios públicos se encuentra siempre actualizado.</p> <p>9. La regulación de la prestación de la red de acueducto. La revisión de los pozos y la ampliación de las redes se mantienen en perfecto estado.</p>
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES
<p>1. Esquema de ordenamiento territorial municipal.</p> <p>2. Plan de desarrollo Municipal.</p> <p>3. Constitución Política.</p> <p>4. Normas sobre salud pública y servicios públicos.</p> <p>5. El plan de desarrollo aprobado para el respectivo período constitucional del Alcalde.</p> <p>6. Informática básica.</p>
VI. RIESGOS INHERENTES
<p>Riesgos sicosomáticos: Tales como estrés, dolores musculares y lumbares y sobrecarga de trabajo, entre otros.</p>
VII. REQUISITOS DEL CARGO
<p>ESTUDIOS: Diploma de bachiller en cualquier modalidad y curso específico de mínimo sesenta (60) horas relacionado con las funciones del cargo.</p> <p>EXPERIENCIA: Un (1) de experiencia laboral relacionada con las funciones del cargo y manejo de los programas de informática como Word y Excel.</p>
<p>Firma:</p> <p>_____</p>

Tabla 18. (Continuación)

3.7.2.2 Fontanero

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Cargo:	Fontanero
Ubicación:	Planta Global
Código:	8331
Grado:	3
Nivel:	Asistencial - Operativo
Número de cargos:	Dos (2)
Superior Inmediato:	Jefe de Unidad de Servicios Públicos
Naturaleza del cargo:	Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Adelantar las actividades necesarias para la operación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las redes de alcantarillado y planta de agua residual.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicios Públicos Domiciliarios <ol style="list-style-type: none"> 1. Responder por el mantenimiento y conservación de las redes de conducción y distribución de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la población. 2. Hacer las acometidas, reconexiones, reinstalaciones y demás trabajos de plomería que se ordenen e inspecciones periódicas. 3. Ejecutar los cortes y suspensiones del servicio ordenados por el gerente en cumplimiento del reglamento, siempre que no se trate de cortes definitivos. 4. Realizar la lectura de los micromedidores y hacer la entrega domiciliaria de la facturación de los servicios a los suscriptores. 5. Informar al gerente de la empresa sobre irregularidades del servicio. 6. efectuar los turnos compensatorios en la planta de tratamiento. 7. colaborar en la vigilancia y protección de los sistemas físicos (redes y equipos) las fuentes de abastecimiento y líneas de conducción. 8. Realizar la limpieza de rejillas, pozos de inspección, sumideros, ejecutar o supervisar las nuevas conexiones de alcantarillado. 9. Informar sobre los requerimientos de elementos y accesorios necesarios para el normal desempeño de sus tareas de operación y mantenimiento, y responsabilizarse por el buen uso de ellos. 10. Mantener en buen estado las herramientas y materiales de la dependencia. 11. Las demás que le asigne el gerente de la empresa. 12. Cumplir las normas de seguridad y prevención de accidentes. 13. Operar los equipos mecánicos de la planta de tratamiento 	

Tabla 19. Manual de función fontanero

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)
<p>1. Asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la medición del consumo de los usuarios, contribuyendo a obtener datos reales.</p> <p>2. Oportuna asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente.</p> <p>3. Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>4. Permanente asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente.</p> <p>5. Suministrada asistencia operativa en las actividades relacionadas con la instalación de tuberías.</p>
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes relaciones interpersonales • Servicio al cliente <p>Conocimientos básicos en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fontanería 2. Plomería 3. Operación de plantas de tratamiento de agua residual.
VI. RIESGOS INHERENTES
<p>Esfuerzo Físico: se requiere para algunos casos esfuerzo físico grande, ya que se hace necesario adoptar posiciones incómodas y muy fatigosas. Además durante la jornada laboral, permanece la mayor parte del tiempo caminando o de pie.</p> <p>Esfuerzo Visual: Requiere esfuerzo visual normal y constante.</p> <p>Esfuerzo Auditivo: Requiere esfuerzo auditivo normal y constante.</p> <p>Esfuerzo Mental: Requiere concentración mental y de todos sus sentidos para las actividades que realiza.</p>
VII. REQUISITOS DEL CARGO
<p>ESTUDIOS: Terminación y aprobación de educación básica primaria. certificar capacitación en cursos de fontanería de mínimo (60) horas</p> <p>EXPERIENCIA: labores de fontanería y plomería, no inferior a (6) meses.</p>
<p>Firma:</p>

Tabla 19. (Continuación)

3.7.2.3 Escobita, aseedor

I. IDENTIFICACION	
Denominación del Cargo:	Escobita, Aseedor
Ubicación:	Planta Global
Código:	8621
Grado:	3
Nivel:	Asistencial - Operativo
Número de cargos:	Cinco (5)
Superior Inmediato:	Jefe de Unidad de Servicios Públicos
Naturaleza del cargo:	Trabajador Oficial
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Adelantar las actividades necesarias para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la recolección domiciliaria y disposición final de residuos sólidos.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicios Públicos Domiciliarios <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer el mantenimiento respectivo para la conservación de todas las instalaciones de alcantarillado. 2. Efectuar el barrido y recolección de residuos de las calles y demás componentes del espacio público del municipio. 3. Colaborar con los trabajos que se realicen en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. 4. Recoger los recipientes recolectores de basura en cada domicilio y depositarla en el medio de transporte recolector para posteriormente llevarla a su disposición final. 5. Informar oportunamente al jefe inmediato de las necesidades de equipos y elementos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones. 6. Responder por los equipos e instrumentos entregados para el cumplimiento de las funciones asignadas. 7. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las necesidades del servicio. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribución permanente a la mejora del medio ambiente. 2. Asegurado apoyo requerido por la entidad en materia de servicio de aseo. 3. Realiza oportuna y adecuadamente el aseo diario a todas las áreas estratégicas del municipio de concepción, garantizando el orden y la buena presentación. 	

Tabla 20. Manual de función escobita

<p>4. Realiza oportuna y eficazmente las actividades de recolección de basuras los días correspondientes.</p> <p>5. Responde por el buen uso y conservación de los materiales y herramientas que le suministren, así como el equipo de trabajo.</p> <p>6. Ejerce eficazmente el autocontrol en todas las funciones que le son asignadas.</p>
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES
<p>1. Poseer un buen estado de salud y en general un buen estado físico para realizar las actividades del cargo.</p> <p>2. Conocimiento y habilidades para aplicar efectivamente las normas y procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>3. Actividades y comportamiento de servicio a la comunidad, compañerismo, colaboración, tacto, tolerancia y flexibilidad, compromiso con la empresa y el municipio.</p> <p>4. Conocimiento y habilidad para realizar el trabajo en condiciones seguras.</p> <p>5. Conocimiento de materiales, equipos, herramientas y otros accesorios del área de trabajo a su cargo.</p>
VI. RIESGOS INHERENTES
<p>Esfuerzo Físico: se requiere para algunos casos esfuerzo físico grande, ya que se hace necesario adoptar posiciones incómodas y muy fatigosas. Además durante la jornada laboral permanece la mayor parte de tiempo caminando o de pie.</p> <p>Esfuerzo Visual: Requiere esfuerzo visual normal y constante.</p> <p>Esfuerzo Auditivo: Requiere esfuerzo auditivo normal y constante.</p> <p>Esfuerzo Mental: Requiere concentración mental y de todos sus sentidos para las actividades que realiza.</p>
VII. REQUISITOS DEL CARGO
<p>ESTUDIOS: Terminación y aprobación de (3) años de la educación básica primaria</p> <p>EXPERIENCIA: Un (1) año en labores relacionadas con el cargo</p>
<p>Firma:</p>

Tabla 20. (Continuación)

3.7.3 Manual de higiene y seguridad industrial

3.7.3.1 Legislación

ARTÍCULO 21°- Obligaciones del empleador. El empleador será responsable:

- a) Del pago de la totalidad de la cotización de los trabajadores a su servicio.
- b) Trasladar el monto de las cotizaciones a la entidad administradora de riesgos profesionales correspondiente, dentro de los plazos que para el efecto, señale el reglamento;
- e) Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo;
- d) Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa. Y procurar su financiación;
- e) Notificar a la entidad administradora a la que se encuentre afiliado, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales;
- f) Registrar ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el comité paritario de salud ocupacional o el vigía ocupacional correspondiente;
- g) Facilitar la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional,
- h) Informar a la entidad administradora de riesgos profesionales a la que está afiliado, las novedades laborales de sus trabajadores, incluidos el nivel de ingreso y sus cambios, las vinculaciones y retiros.

ARTÍCULO 22°- Obligaciones de los trabajadores. Son deberes de los trabajadores:

- a) Procurar el cuidado integral de su salud;
- b) Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud;
- e) Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores en este Decreto;
- d) Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de salud ocupacional de la empresa;
- e) Participar en la prevención de los riesgos profesionales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales;
- f) Los pensionados por invalidez por riesgos profesionales. Deberán mantener actualizada la información sobre su domicilio, teléfono y demás datos que sirvan para efectuar las visitas de reconocimiento;

g) Los pensionados por invalidez por riesgos profesionales, deberán informar a la entidad administradora de riesgos profesionales correspondiente, del momento en el cual desaparezca o se modifique la causa por la cual se otorgó la pensión.

- **Decreto 2676/ 2000 (diciembre 22):** Por el cual se reglamenta la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares.
- **CIRCULAR UNIFICADA 2004:** Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.
- **LEY 1010 DE 2006 (enero 23):** Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **RESOLUCIÓN 1401(Mayo 14 de 2007):** Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

3.7.3.2 Concepto y clasificación general del riesgo

La palabra riesgo tiene una variedad de contextos y sentidos. En general puede definirse como "la probabilidad de que un evento particularmente adverso ocurra durante un período de tiempo", frecuentemente es considerado como una función de probabilidad y consecuencias. En el lenguaje diario, su significado se mueve entre estos dos sentidos: Un "Riesgo Grande" puede referirse a la severidad de las consecuencias de un evento, o la alta probabilidad de que ocurra. O la combinación de ambas.

En muchos contextos, el significado de riesgo se utiliza para definir la probabilidad de ocurrencia de una pérdida, o la probabilidad por unidad de tiempo de muerte, lesión, o enfermedad a las personas. El término riesgo también se utiliza cuando los resultados son inciertos.

Ejemplo de Riesgos Humanos:

Probabilidad de:

- Perder o disminuir la capacidad visual, auditiva, pulmonar, etc.
- Lesionarse la piel, músculos, huesos, etc.

- Alteraciones del comportamiento y la personalidad

Ejemplo de Riesgos Materiales:

Probabilidad de:

- Daños en la materia prima y/o producción
- Daños en la maquinaria, equipos y herramientas
- Daños en las instalaciones y medio ambiente

- **Factor de Riesgo:** Es un elemento, fenómeno o acción humana que involucra la capacidad potencial de provocar daño en la salud de los trabajadores, en las instalaciones y en las máquinas, equipos y materias primas, cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.
- **Fuente de Riesgo:** Es la actividad, objeto o ambiente en la cual se encuentra o genera específicamente el factor de riesgo.

3.7.3.3 Clasificación de los factores de riesgo

- **Factores de riesgo físicos**

Abarca todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que al "ser percibidos" por las personas o por sus efectos en los objetos e instalaciones, tienen la capacidad potencial de producir efectos nocivos o dañinos según sea la intensidad. Concentración y tiempo de exposición.

Son ejemplo: Ruido, vibración, iluminación, temperaturas extremas, radiaciones, presiones anormales.

- **Factores de riesgo químicos**

Se refiere a todos aquellos elementos o sustancias químicas que tienen una capacidad potencial de "entrar en contacto" con el organismo (por inhalación, absorción cutánea o ingestión) o con los objetos e instalaciones pudiendo provocar intoxicaciones, irritaciones, quemaduras, lesiones sistémicas o daños

según sea su grado de concentración y tiempo de exposición. De acuerdo con sus efectos en el organismo pueden ser irritantes, asfixiantes, anestésicos, narcóticos tóxicos sistémicos, productores de neumoconiosis alérgicos y cancerígenos.

Son ejemplo: Polvos, Humos, Neblinas, Gases y Vapores (Formaldehidos), Líquidos, Sólidos.

- **Factores de riesgo físico - químicos**

Comprende todos aquellos elementos, sustancias, fuentes de calor sistemas eléctricos que bajo ciertas circunstancias de inflamabilidad o combustibilidad, tienen una capacidad potencial de desencadenar incendios y explosiones y que pueden traer como consecuencia múltiples lesiones personales y/o daños materiales.

Son ejemplo: Los incendios y explosiones.

- **Factores de riesgo eléctricos**

Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos e instalaciones locativas, que por conducir o generar energía dinámica o estática encierran la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas o cosas, pudiendo provocar según sea la intensidad y el tiempo, quemaduras, shock, fibrilación ventricular, etc. O daños materiales.

Son ejemplo: Electricidad dinámica o estática, redes de distribución en mal estado, cajas de distribución en mal estado, empalmes y elementos eléctricos en mal estado.

- **Factores de riesgo mecánicos**

Comprende aquellas condiciones peligrosas originadas por el conjunto de máquinas, equipos, herramientas y objetos que por sus condiciones de funcionamiento, diseño y estado de los tres primeros grupos o por la forma, dimensiones y ubicación del último tienen la capacidad potencial de "entrar en contacto (mediante atrapamientos, fricción, caídas, golpes, etc.) Con las personas, pudiendo provocar lesiones (amputaciones, heridas, traumas) o daños en los materiales.

Son ejemplo: Herramientas o equipos defectuosos, máquinas sin protección, vehículos en mal estado.

- **Factores de riesgo ergonómicos**

Se refiere a todos aquellos objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas que debido a sus dimensiones, forma y diseño, encierran una capacidad potencial de producir fatiga física o lesiones osteomusculares, por los sobreesfuerzos, posturas o movimientos inadecuados que se deben adoptar durante el desarrollo de la actividad.

- **Factores de riesgo biológicos**

Comprende el conjunto de microorganismos (virus, bacterias, parásitos, hongos), toxinas, secreciones biológicas, tejidos y órganos corporales humanos, animales o vegetales que están presentes en determinados ambientes laborales y que al "ingresar al organismo" por ingestión, inhalación o absorción, o a las cosas pueden llegar a producir, enfermedades infecto contagiosas, reacciones alérgicas y/o daños materiales. Se incluye también el conjunto de microorganismos (perros, serpientes, roedores, insectos, gatos, etc.), pueden llegar a producir enfermedades, heridas o lesiones y daños materiales.

- **Factores de riesgo psicosociales**

Son los derivados de las condiciones no materiales del trabajo. También conocidos como de la Forma y Organización del Trabajo, son los aspectos relacionados con el proceso administrativo, la gestión del personal y las políticas organizacionales, las cuales crean condiciones favorables o propicias para la ocurrencia de accidentes y daños a la salud o a las cosas.

Son ejemplo: monotonía, bajos salarios, turnos nocturnos, horas extras. Trabajo por incentivos.

Se refiere a los riesgos generados en la conducción de vehículos autopropulsados y/o el transporte de personas y/o cosas, y que son debidos a fallas mecánicas, falta de señalización vial y trabajos en las vías.

- **Factores de riesgo locativos**

Hace relación a la estructura, estado y mantenimiento de los lugares de trabajo (pisos, techos, ventanas, paredes) que puedan facilitar u ocasionar lesiones por atrapamiento, caídas, golpes y/o daños materiales.

Son ejemplo: Falta de orden y aseo, almacenamiento inadecuado, mala señalización y demarcación, superficies de trabajo defectuosas, andamios inseguros, etc.

3.8 SERVICIO AL CLIENTE

3.8.1 Manual de procesos y procedimientos

3.8.1.1 Procedimiento de facturación

DEPENDENCIA: Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCESO: Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCEDIMIENTO: Facturación y pago de servicios Públicos domiciliarios			CODIGO: USPD 1
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	Los funcionarios operarios de la Unidad de Administradora de servicios públicos efectúan la lectura de contadores y elaboran base de datos de consumos la cual es presentada al Jefe de U.S.P.D	Operarios U.S.P.D	Listado de usuarios Base de datos de consumos
2	El Jefe de la Unidad Administradora de servicios Públicos una vez ha revisado la base de datos de consumos, novedades, subsidios tasa retributiva ambiental, tarifas y listado de usuarios, procede a alimentar el programa de facturación. Se imprime, revisa y clasifica la facturación para facilitar la distribución o envío de una copia al contribuyente. En el caso de los derechos de matrícula por los servicios públicos domiciliarios la jefe de la unidad liquida el costo del impuesto, expide y distribuye a los usuarios el recibo	Jefe Unidad	Tarifas oficiales Recibo oficial tres cupos Legajo de recibos oficiales por rutas
3	Los operarios de la Unidad distribuyen las facturas a cada uno de los usuarios por rutas. En el evento de presentarse alguna reclamación sobre la facturación de los servicios, el usuario deberá dirigirse a Unidad de servicios públicos para recibir información sobre el trámite de quejas y reclamos. Para el pago del recibo el usuario tiene dos opciones; dirige a la Tesorería Municipal o al banco en el caso que exista convenio para el recaudo.	Operarios U.S.P.D	Recibos Oficiales o facturas Queja o reclamo
4	Continúa procedimiento para quejas y reclamos.	Jefe Unidad	Recibo definitivo
5	El usuario cancela dentro del Término de los quince (15) días siguientes a la fecha de entrega de la factura el valor de los servicios en efectivo, cheque personal certificado o tarjeta o crédito ante la Tesorería y recibe en consecuencia el cupón de la factura cancelada.	Tesorero	Recibos Dineros
6	En el caso que se efectuó el pago de los servicios dentro del mismo término ante el Banco, esta entidad financiera presentara el correspondiente informe y extracto mensual de los recaudos, el cual será registrado contablemente por el técnico administrativo en su oportunidad	Empleado encargado banco	Cupón Unidad Extracto bancario Informe mensual
7	El Tesorero Municipal efectúa un arqueo de caja y elabora original y copia de la consignación de fondos según el concepto del ingreso y la destinación, la cual presentara en el banco a más tardar el día hábil siguiente al recaudo.	Tesorero	Arqueo de caja Recibo consignación

Tabla 21. Procedimiento de facturación

8	<p>Al cierre de la Jornada laboral el Tesorero con fundamento en los recibos y consignaciones, elabora, firma y remite con sus soportes al Jefe de la Unidad de Servicios Públicos, el boletín resumen de los recibos o facturas canceladas y recaudos efectuados en el día, discriminado por conceptos y valores.</p> <p>Para el caso de los derechos por servicios públicos domiciliarios, el Tesorero presentara mensualmente ante la Unidad Administradora de Servicios Públicos, un informe detallado de los usuarios que efectuaron el pago.</p>	Tesorero	Boletín resumen de Recibos e ingresos diarios Informe UASP
9	El jefe de la Unidad una vez haya recibido el boletín diario de recaudos, informe del Banco, extractos bancarios y cupones de la empresa procede a elaborar el Informe mensual de pagos y ordenar su contabilización.	Jefe Unidad	Informe Mensual de pagos
10	Seguidamente el Técnico del área de contabilidad registra contablemente en el sistema los conceptos y valores del ingreso de conformidad con el arqueo de caja, consignaciones, extractos, boletín diario de recibos e informe mensual de pago y remite la documentación al jefe de la Unidad.	Técnico tesorería	Oficio remisorio Comprobante de contabilidad y soportes
11	Finalmente el jefe de la Unidad Administradora de servicios públicos elabora informe de novedades para el mes siguiente y archiva la documentación.	Jefe Unidad	Informe de novedades archivo

Tabla 21. (Continuación)

3.8.1.2 Diagrama de flujo facturación

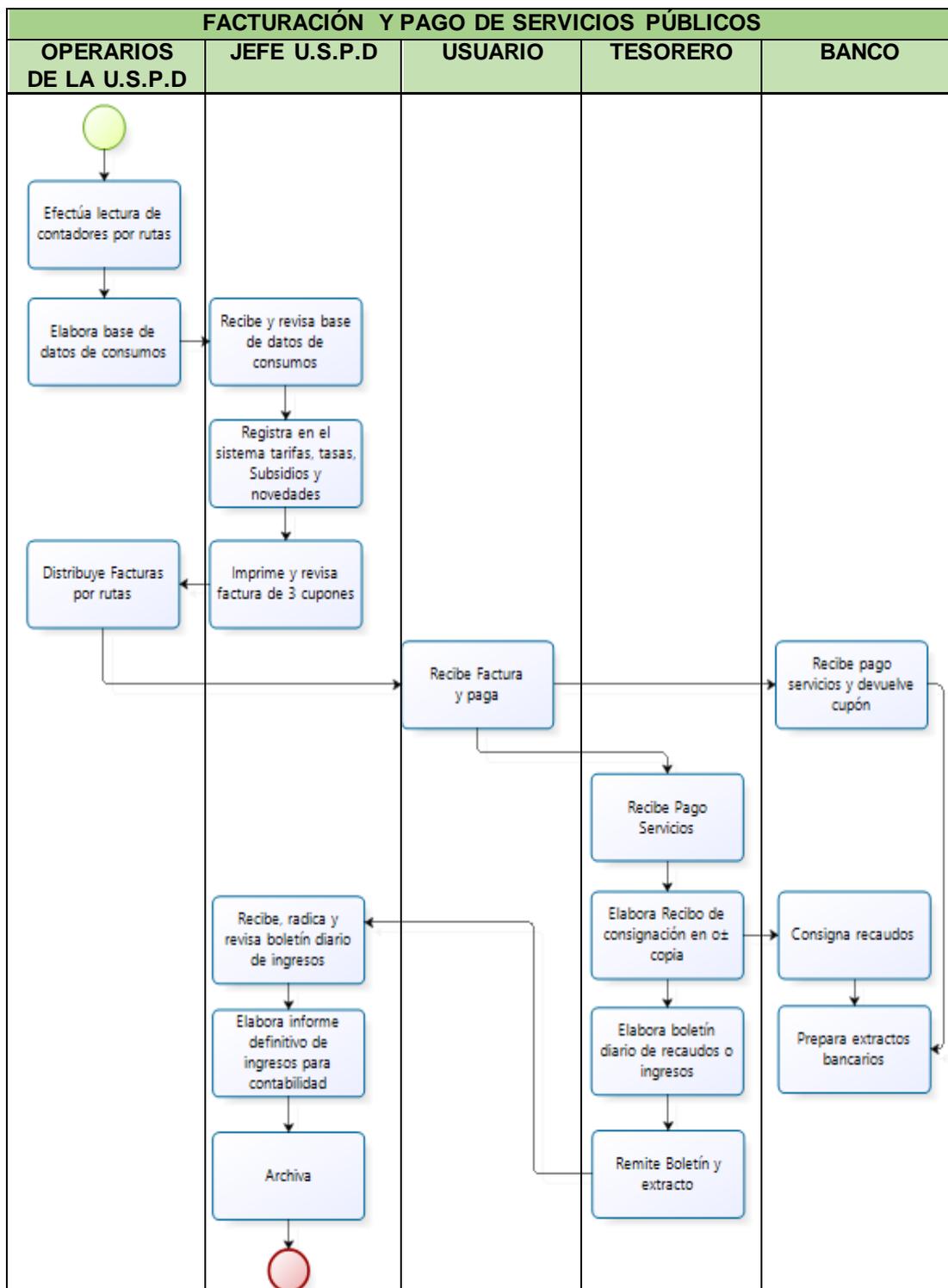


Tabla 22. Diagrama de flujo facturación

3.8.1.3 Procedimiento PQR'

DEPENDENCIA: Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCESO: Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos sobre Servicios Públicos			CODIGO: USPD 2
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El suscriptor o el usuario tiene derecho a presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a la Unidad Administradora de Servicios Públicos del Municipio de Concepción Santander, informando el nombre, la clase de servicios, la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socioeconómico. Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueron verbales, la Unidad Administradora de Servicios Públicos del Municipio de Concepción Santander las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor está obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición o queja. Si la petición o la queja ha sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante. Las peticiones y las quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requieren de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial.	Usuario U.S.P.D	Queja o reclamo
2	El jefe de la unidad radica, estudia y clasifica la reclamación según el caso si es de carácter administrativo, financiero o facturación, calidad o técnico – operativo.	Jefe Unidad	Queja o reclamo
3	Si la queja o reclamo es de carácter administrativo de la Empresa, el jefe de la unidad verificará cada una de las causas y hechos que pudieron motivar la petición, tomara las medidas del caso y producirá una respuesta debidamente motivada dentro de los términos de ley, la cual será notificada personalmente al usuario o interesado para lo de su interés.	Jefe Unidad	Respuesta
4	Si se trata de reclamaciones relacionadas con la facturación o valor del servicio y la respuesta es desfavorable al usuario, se responderá por escrito y notificará al usuario en los términos de ley, si la reclamación es favorable al usuario se procederá a corregir de inmediato los datos del sistema e imprimir factura de corrección la cual será entregada al usuario para que efectúe el pago ante la Tesorería o Entidad Financiera si existe convenio para el recaudo.	Jefe Unidad	Respuesta o factura
5	Si se trata de un hecho perturbador de carácter técnico-operativo o constitutivo de desmejoramiento en la prestación y calidad del servicio, el Jefe de la Unidad, ordenará pruebas, estudios, análisis y practicará una visita ocular al sitio o vivienda informada en la cual podrá intervenir el interesado, todo con el fin de valorar la situación, elaborar un presupuesto y tener un concepto preciso del hecho, para tomar las medidas pertinentes, cambio de equipos, ordenar la aplicación de técnicas, procesos o actividades nuevas u obras necesarias que permitan remediar la situación, mejorar la calidad y garantizar la eficiente prestación del servicio.	Jefe Unidad	Visita Ocular Estudios, pruebas Orden de trabajo
6	Los operarios de la Unidad previa expedición de la orden de trabajo ejecutarán los estudios, análisis, pruebas, aplicarán nuevas técnicas y procesos, cambiarán equipos y labores de construcción de obras, reparación, mantenimiento y reposición de equipos o puesta en marcha de los sistemas de operación, así como las actividades de limpieza, recolección, remoción, y disposición final de basuras, entre otras, según la clase del servicio afectado.	Jefe Unidad	Labores o actividades

Tabla 23. Procedimiento PQR'

7	Efectuados los trabajos o actividades los operarios presentaran informe escrito de su actividad y constancia de operatividad del sistema prestador del servicio a entera satisfacción del usuario y la Empresa.	Jefe Unidad	Informe de labores
8	<p>Una vez conocida la respuesta el suscriptor o usuario, si está en desacuerdo, puede dirigirse nuevamente por escrito a la Unidad de servicios públicos o interponer en los cinco (5) días hábiles el recurso de reposición y subsidiariamente, el de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, para que sea revisada la decisión dentro de los 15 días hábiles siguientes.</p> <p>Los recursos se regirán por las siguientes reglas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contra los actos de la Unidad Administradora de servicios públicos domiciliarios del Municipio de Concepción Santander que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la , ley. <p>El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la Unidad Administradora de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Concepción Santander ponga el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la Dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina del Jefe de la Unidad encargada de las peticiones, quejas y recursos.(Atención a usuarios) ubicada en la calle 7 No. 3-16 Segundo Piso del Palacio Municipal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Contra los actos de suspensión, y corte no se admiten recursos, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3. El recurso de apelación contra los actos que se resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Unidad Administradora de servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Concepción Santander 4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta, siempre y cuando se interponga, a más tardar, el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno de correspondiente factura. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos. 5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario. 6. El recurso de apelación se presenta en la Unidad Administradora de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Concepción Santander pero solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la SSPD. 	Usuario U.S.P.D	Recurso de reposición y respuesta

Tabla 23. (Continuación)

	<p>Termino para responder peticiones, quejas y recursos:</p> <p>Para responder las peticiones, las quejas y los recursos La Unidad Administradora de Servicios Públicos domiciliarios tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.</p> <p>Vencido este término. La Unidad Administradora de Servicios Públicos domiciliarios reconocerá el suscriptor o el usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Si no hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.</p> <p>La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operación. En ningún caso, como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que pro la Ley procedan.</p>		
9	El jefe de unidad archiva la documentación.	Jefe Unidad	Archivo

Tabla 23. (Continuación)

3.8.1.4 Diagrama de flujo PQR'

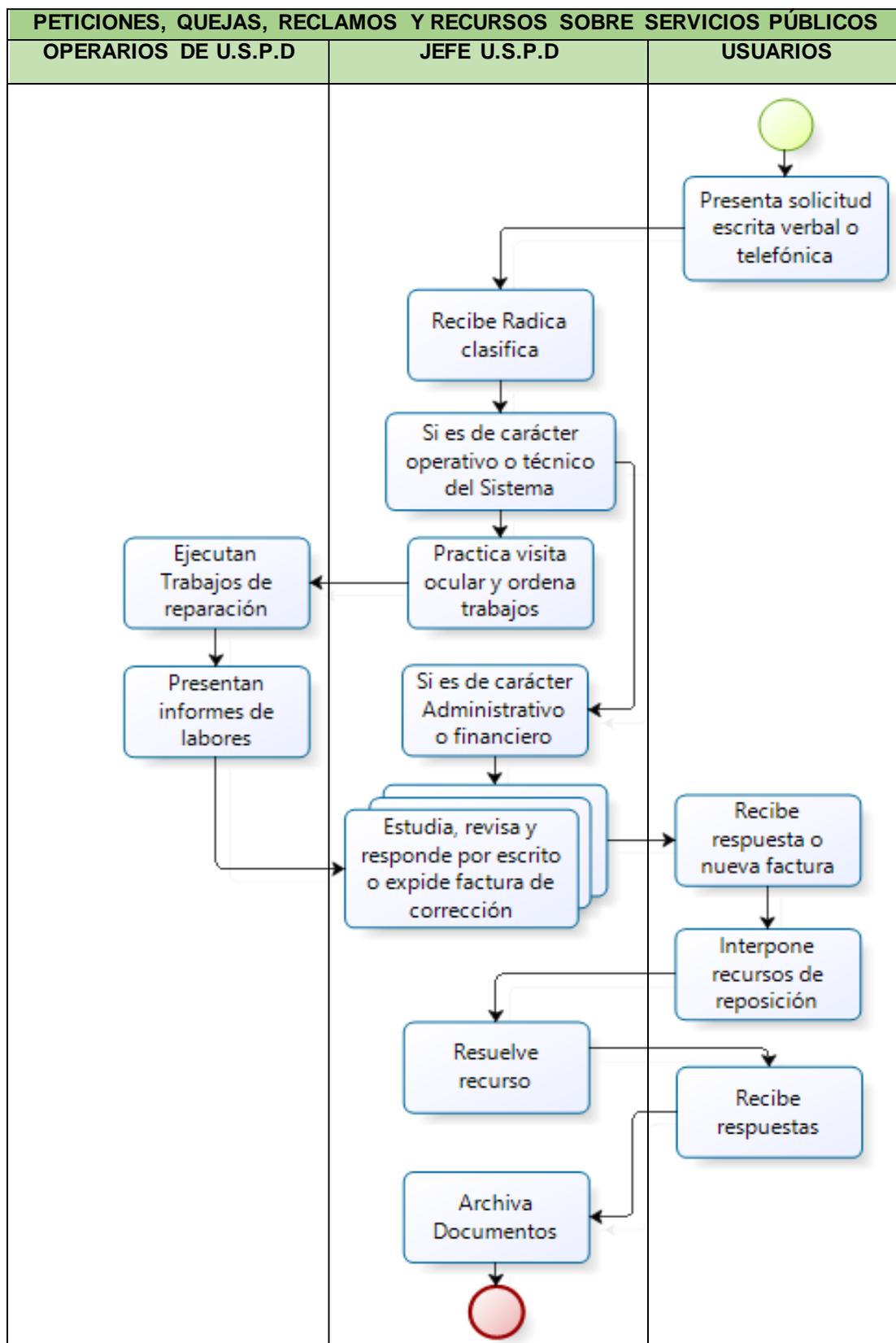


Tabla 24. Diagrama de flujo PQR'

3.8.1.5 Procedimiento nuevos usuarios

DEPENDENCIA: Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCESO: Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCEDIMIENTO: Solicitud de nuevos usuarios del servicio			CODIGO: USPD 3
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El Usuario o Interesado presenta ante el Jefe de la Unidad la solicitud escrita sobre la instalación prestación de los servicios como nuevo suscriptor.	Usuario U.S.P.D	Solicitud
2	El Jefe de la Unidad recibe, radica y practica visita ocular para conceptualizar sobre la dimensión de los servicios solicitados.	Jefe Unidad	Solicitud
3	El Jefe de la Unidad realizara un estudio de la petición desde el punto de vista administrativo, financiero y técnico de acuerdo a la Ley o el reglamento, del cual se concluirá así; si esta es negada, se proyecta la respuesta debidamente motivada que será notificada dentro del término legal para lo de su interés o competencia y en el caso afirmativo, se procederá liquidar los derechos de matrícula y a ordenar el pago, el cual se deberá efectuar dentro de los 90 días siguientes ante la Tesorería o Entidad financiera si existe convenio para el recaudo.	Jefe Unidad	Respuesta liquidación
4	Cumplido el trámite anterior el nuevo usuario presenta el recibo de pago y en consecuencia el jefe de la unidad ordenara los trabajos de instalación de acometidas y conexión a la red prestadora del servicio.	Jefe Unidad	Orden Trabajo
5	Efectuados los trabajos o actividades los operarios presentan informe escrito de su actividad y constancia de operatividad del sistema prestador del servicio a entera satisfacción del usuario y la Empresa.	Operarios U.S.P.D	Informe Usuarios
6	Siendo así, el jefe de la Unidad incorpora al nuevo usuario en la lista oficial de suscriptores, Entrega copia del contrato de servicios públicos al usuario, actualiza el sistema de facturación y archiva la documentación.	Jefe Unidad	Lista Usuarios

Tabla 25. Procedimiento nuevos usuarios

3.8.1.6 Diagrama de flujo nuevos usuarios

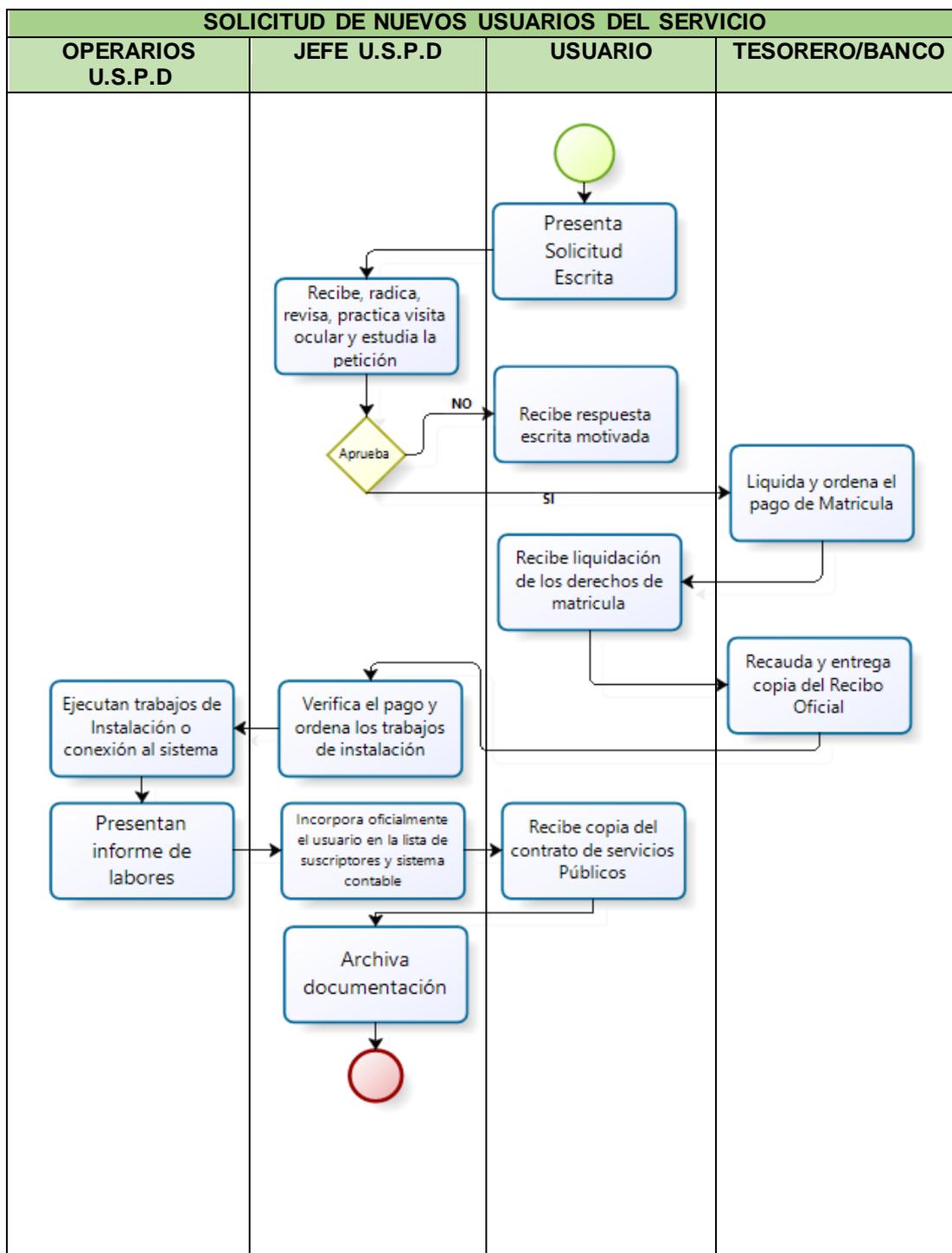


Tabla 26. Diagrama de flujo nuevos usuarios

3.8.1.7 Procedimiento revisión técnica y periódica del sistema de servicios

DEPENDENCIA: Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCESO: Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCEDIMIENTO: Revisión Técnica y periódica del sistema de servicios			CODIGO: USPD 4
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	El Jefe de la unidad atendiendo a las funciones establecidas en el reglamento, programara cada seis (6) meses las actividades de revisión, supervisión y control de los sistemas operativos de los servicios con el fin de establecer posibles daños en los equipos, redes, instalaciones, acometidas y contadores, que pueden estar generando filtraciones, pérdidas de agua, desmejoramiento de la calidad de los servicio o deficiencias en la prestación de los servicios.	Jefe Unidad	Programa de revisión
2	El Jefe de la Unidad Notificara a los usuarios y operarios sobre la ejecución de las vistas oculares domiciliarias de revisión de las instalaciones y acometidas domiciliarias, con el fin de buscar la disponibilidad del usuario de atender y prestar la colaboración de los operarios de la Empresa en su labor.	Jefe Unidad	Comunicaciones
3	Los Operarios adelantaran estudios, tomaran muestras, efectuaran análisis de muestras, realizan pruebas técnicas, evaluación de procesos y procedimientos, funcionamiento de equipos y practicaran las visitas oculares por rutas, manzanas o sectores, dispuestos con los equipos necesarios para obtener los mejores resultados y conocer el estado de las redes, acometidas, contadores e instalaciones, así como la operatividad del sistema prestador del servicio.	Operarios U.S.P.D	Visitas Pruebas Estudios evaluación
4	Conocida la labor presentaran un informe o reporte escrito y detallado de los hallazgos considerados de interés para la Entidad, el usuario y la Comunidad.	Operarios U.S.P.D	Informe
5	El Jefe de la Unidad estudiara cada una de las novedades presentadas en el informe y ordenara mediante escrito debidamente motivado las medidas o requerimientos de mantenimiento o ejecución de obras, haciendo saber al usuario el valor o costo de las obras si son ejecutadas por parte de la Empresa en caso de incumplimiento del usuario. Dicho acto administrativo será notificado al usuario para su escrito cumplimiento. Los hallazgos de orden administrativo serán remediados de inmediato al interior de la entidad o instituciones competentes.	Jefe Unidad	Requerimientos
6	Ejecutadas las labores de cambio de equipos, aplicación de procesos y técnicas, mantenimiento, reparación o construcción por parte del usuario, los operarios practican una posterior revisión a fin de garantizar la eficiente prestación del servicio.	Usuarios Y Operarios U.S.P.D	Trabajos Revisión
7	En el caso de incumplimiento del usuario, el jefe de la unidad ordenara de oficio a los operarios de la Entidad aplicar procesos o técnicas nuevas, cambiar equipos y ejecutar las labores de reparación o construcción de las obras objeto de requerimiento cuyos costos serán cobrados adicionalmente en la factura de los servicios del mes siguiente.	Jefe Unidad	Ordenes de Trabajo
8	Concluido el programa de revisión rutinaria, el jefe de la Unidad presentara un informe general consolidado a la Junta Municipal de servicios públicos para lo de su competencia y archivara la documentación.	Jefe Unidad	Informe archivo

Tabla 27. Procedimiento revisión técnica y periódica del sistema de servicios

3.8.1.8 Diagrama de flujo revisión técnica y periódica del sistema de servicios

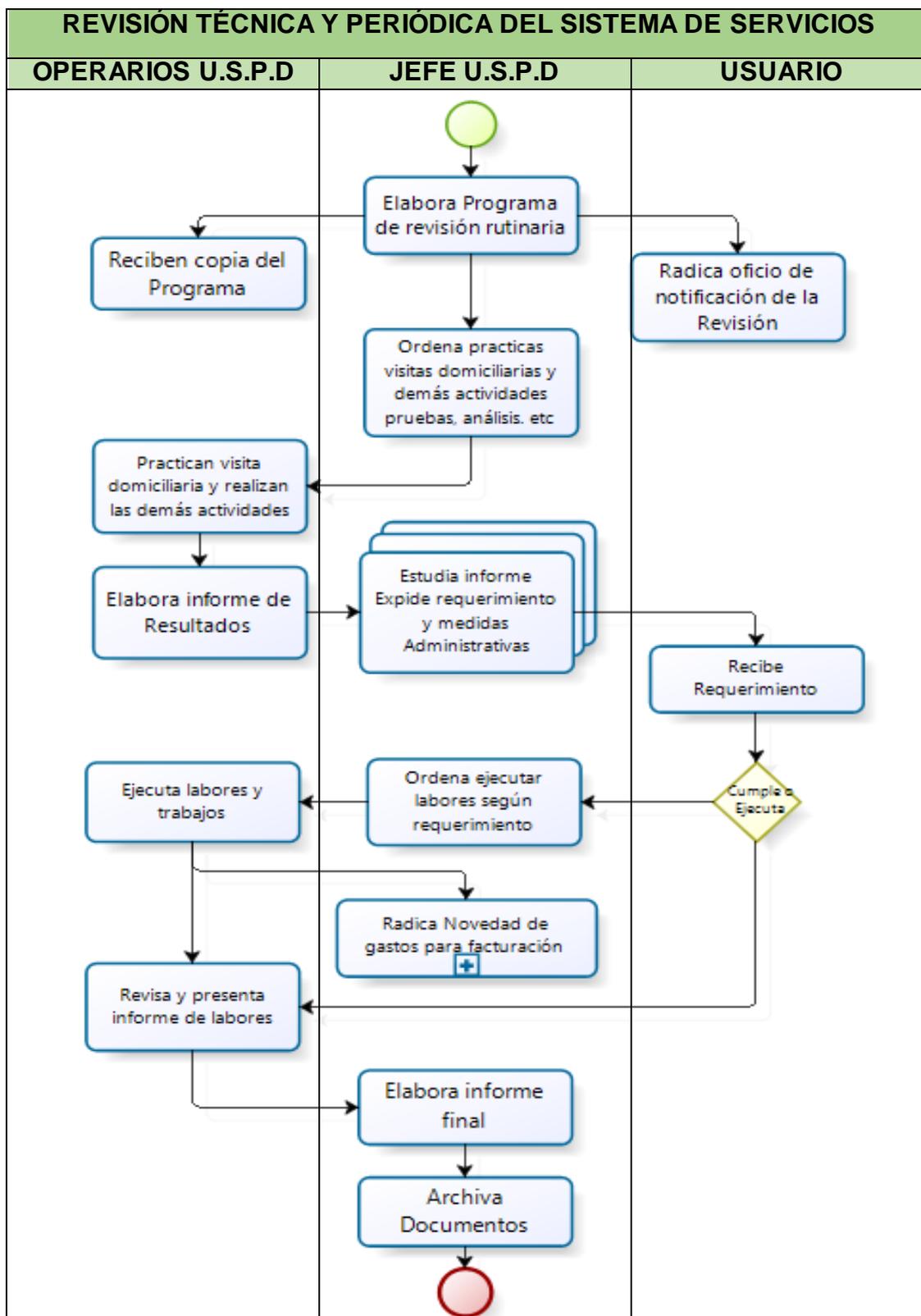


Tabla 28. Diagrama de flujo revisión técnica y periódica del sistema de servicios

3.8.1.9 Procedimiento ejecución de obras del sistema de servicios

DEPENDENCIA: Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCESO: Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCEDIMIENTO: Ejecución de obras del sistema de servicios			CODIGO: USPD 5
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	<p>El jefe de la unidad por mandato legal le compete presentar oficialmente las necesidades de mantenimiento, reparación o construcción de obras públicas diferentes a las acometidas o redes internas domiciliarias para optimizar el sistema de servicios públicos.</p> <p>Así mismo, el interesado o usuario también podrá presentar solicitud en el mismo sentido, la cual es radicada por el Jefe de la Unidad de Servicios Públicos.</p>	Jefe Unidad	Programa de Obras
2	<p>El jefe de la Unidad evalúa la solicitud y visita el sitio del posible proyecto u obra.</p> <p>Evalúa la necesidad o solicitud se define si requiere de estudios y diseños o se puede realizar directamente el mantenimiento o construcción por parte de la Entidad.</p> <p>Si se necesitan estudios o diseños se envía la solicitud a la oficina Asesora de Planeación Municipal para su ejecución y presentación del proyecto. Si no es posible adelantar los estudios por esta dependencia, se remite al Despacho del Alcalde para su consideración y aprobación, posteriormente se procede a la contratación de la consultoría.</p>	Jefe Unidad	Visita Estudios Proyecto
3	<p>El señor Alcalde recibe los proyectos y los somete a consideración de Junta Municipal de Servicios Públicos para aprobación de la ejecución del proyecto. Surtido este trámite realiza el proceso de selección de contratista de obras y suscribe contrato.</p>	Alcalde	Contrato de Obra
4	<p>Si la ejecución del mantenimiento o las obras se puede realizar directamente por la Entidad, se procede elaborar un análisis, cuantitativo y cualitativo de los trabajos a realizar, así como los presupuestos de obra con la asesoría de la Oficina de Planeación Municipal.</p>	Jefe Unidad	Ordenes de trabajo Contratos de obras menores comunicaciones
5	<p>Terminados los trabajos de mantenimiento o construcción de obra por parte de la administración o contratistas particulares, el jefe de la Unidad recibirá las obras, constatará el funcionamiento del sistema y presentar un informe final a al representante legal (Alcalde). Documentación.</p>	Jefe Unidad	Obras Informe final

Tabla 29. Procedimiento ejecución de obras del sistema de servicios

- Diagrama de flujo ejecución de obras del sistema de servicios públicos

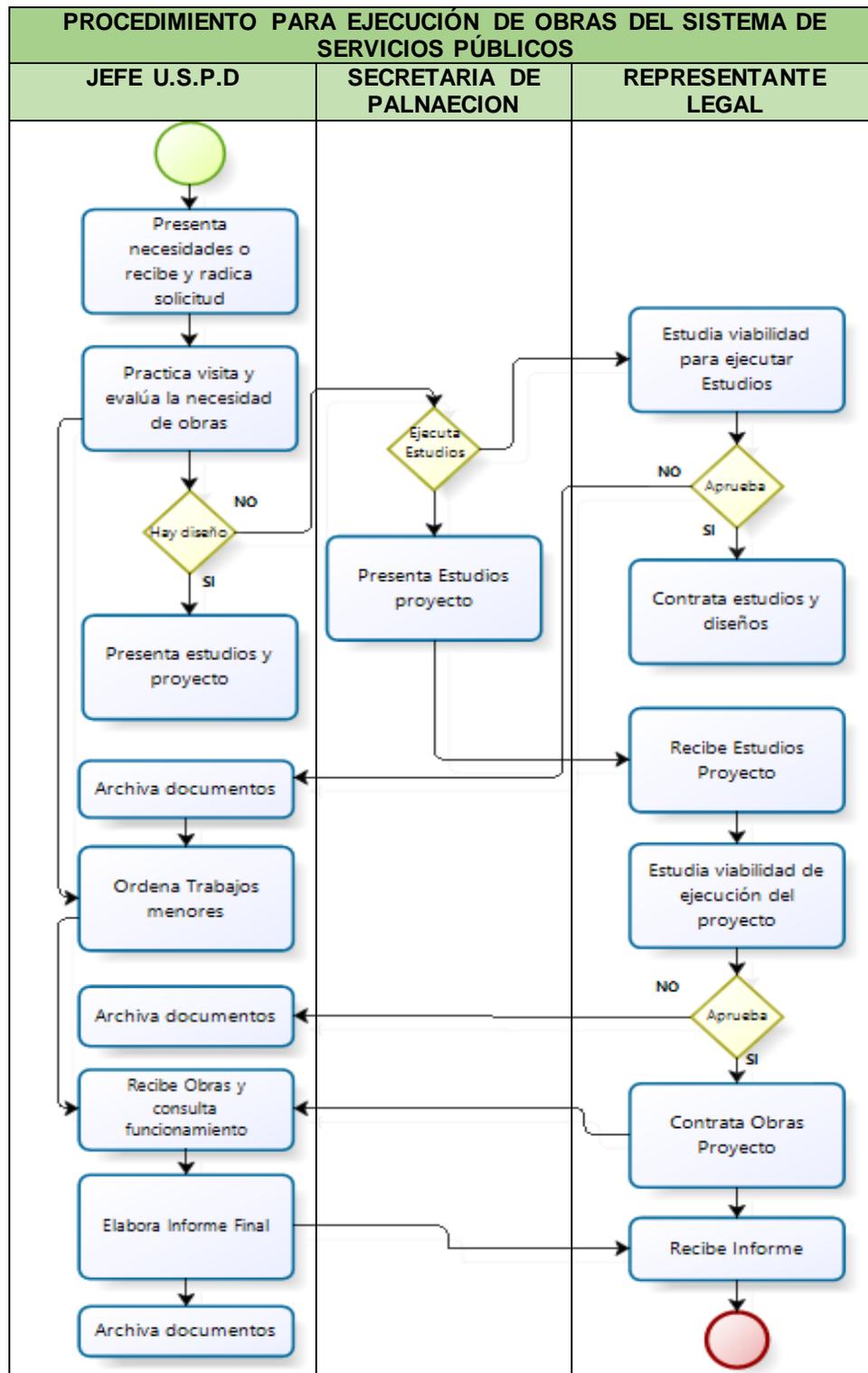


Tabla 30. Diagrama de flujo Proceso ejecución de obras de la U.S.P.D

- **Procedimiento mantenimiento preventivo de equipos y vehículos**

DEPENDENCIA: Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCESO: Servicios Públicos Domiciliarios			
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo de equipos y vehículos de la U.S.P.D			CODIGO: USPD 6
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1	EL Jefe de la Unidad elabora un inventario de los equipos con la colaboración del personal técnico operativo de la Entidad a fin de diseñar un programa de mantenimiento preventivo, correctivo y de conservación de los equipos (Planta de Tratamiento de Agua Potable, Planta de Aguas Servidas y Sistema de Disposición final de Basuras) y de los vehículos o parque automotor de la Unidad Administradora de servicios públicos.	Jefe Unidad	Inventario de Equipos y vehículos
2	Se elabora un manual de mantenimiento en donde se determinan los parámetros del servicio requerido.	Jefe Unidad	Manual de Mantenimiento
3	Hecho el diagnóstico de los requerimientos de mantenimiento de equipos y vehículos de los sistemas prestadores del servicio, el Jefe de la Unidad elabora un programa de mantenimiento anual el cual es sometido a consideración del representante legal (Alcalde) para su aprobación.	Jefe Unidad	Programa anual de mantenimiento
4	Estudia y aprueba programa de mantenimiento.	Jefe Unidad	Contratos y servicios
5	El jefe de la Unidad en cumplimiento de las funciones de planeación y coordinador de la ejecución del programa, solicita al Representante legal de la contratación de las órdenes de prestación de servicios y bienes indicando las condiciones requeridas.	Jefe Unidad	Contratos y servicios
6	Cuando se requieren bienes repuestos se hará la solicitud de pedido ante el Representante legal, quien procederá y una vez adquiridos, estos serán entregados por el Jefe de la Unidad o Almacenista al personal calificado que realiza la reparación de los equipos o vehículos.	Jefe Unidad	Contratos y Repuestos
7	El jefe de la Unidad realizará el control y supervisión de los trabajos de reparación de los equipos e instalación de los repuestos y elabora certificado de recibo a satisfacción. Finalmente, se archiva la documentación y se actualiza la hoja de vida de cada máquina.	Jefe Unidad	Recibo y Hoja de vida de equipos

Tabla 31. Proceso de Mantenimiento preventivo de equipos y vehículos

- Diagrama de flujo mantenimiento preventivo de equipos y vehículos

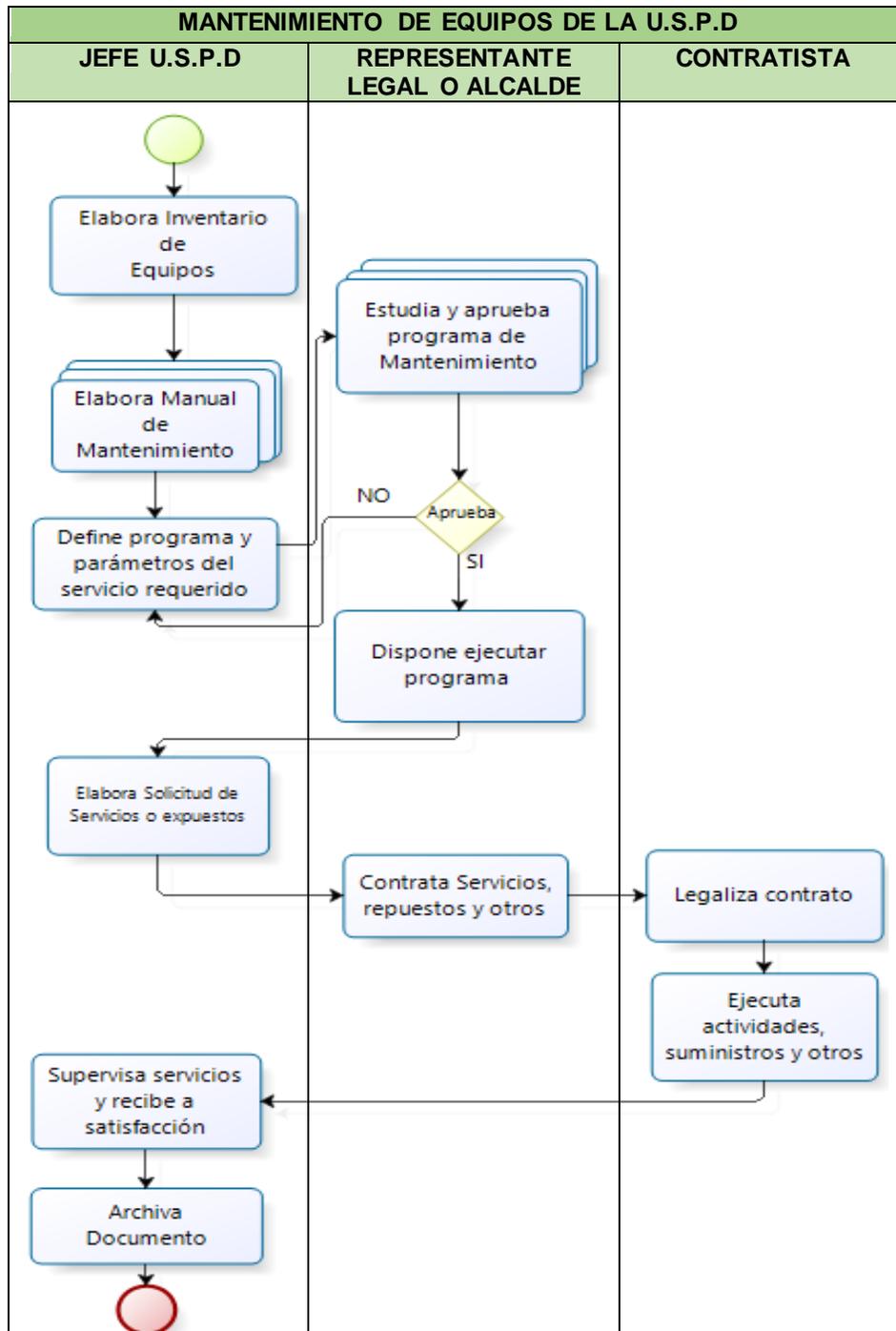


Tabla 32. Diagrama de flujo Mantenimiento preventivo de equipos y vehículos

4 CONCLUSIONES

La ejecución de las diferentes actividades en el campo profesional y la utilización de los conocimientos teóricos aprendidos durante la carrera de administración de empresas, fueron los propicios para la elaboración del presente trabajo de grado soportado en la práctica profesional.

El haber realizado la práctica profesional en la alcaldía de concepción santander, significó el inicio de un crecimiento profesional lleno de experiencias enriquecedoras. Con el transcurso del tiempo y las habilidades obtenidas, podre efectuar de manera correcta todas las tareas que estén bajo mi responsabilidad.

Por medio de la elaboración de la propuesta se determinó la falta de implementación de estructuras empresariales y asesoría profesional para su debido funcionamiento, Dejando a vista que esto ocurre debido a que este tipo de empresas por pertenecer al sector publico muchas veces el interés es bajo por poseer una imagen corporativa y manuales que permitan conocer la empresa y ejercer de una manera oportuna los procesos de la organización.

Se llevó a cabo un diagnostico especifico a la unidad de servicios públicos domiciliarios del municipio por lo cual pudimos observar las falencias y dificultades con las que contaba la dependencia.

se cumple con el objetivo general de la practica el cual trataba de diseñar e implementar un plan de mejoramiento para la unidad de servicios públicos domiciliarios a través del cual se le otorgó a la dependencia una serie de herramientas que garantizara su mejoramiento continuo y aplicación de nuevas estrategias que permitan el crecimiento y trascender de la empresa.

Finalmente, se cumplieron todas las expectativas logrando la ejecución de las actividades propuestas con el mayor entusiasmo y eficiencia. Dejando como resultado una serie de conocimientos y evidencias adquiridos por parte del empresario, al mismo tiempo la satisfacción personal de haber aportado lo mejor de mí.

5 RECOMENDACIONES

A la universidad

Mantener este tipo de prácticas profesionales como una opción de grado, ya que fortalece la aplicación de los conocimientos teóricos por lo menos al finalizar la carrera, pues la ausencia de prácticas durante el desarrollo del programa de Administración de Empresas es notable.

A la empresa

Seguir ofreciendo oportunidades de cambio de experiencias y conocimientos a estudiantes de últimos semestres de las instituciones de educación, a través del proceso de prácticas profesionales.

Buscar el mecanismo para que el practicante reciba un auxilio monetario que le permita la ejecución total de la propuesta de mejoramiento dentro de la empresa

A la dependencia

Organizar un plan interno de capacitaciones para el personal de la Unidad, que conlleve a la apropiación de los conocimientos que les suministra las herramientas empresariales dejadas por el practicante universitario.

Gestionar ante la cabeza principal de la alcaldía recursos administrativos como lo son equipos tecnológicos óptimos, materiales de papelería y mobiliarios. Debido a que son muy necesarios para aumentar los niveles de eficacia y así poder ofrecer servicios cargados de satisfacción para cada uno de sus usuarios.

6 ALCANCES DE LA PRÁCTICA

En relación a lo adquirido y aprendido a lo largo de mi práctica profesional en la alcaldía de concepción Santander, puedo afirmar que la experiencia fue de gran ayuda para mi formación como futuro administrador de empresas, también fue enriquecedora, llena de conceptos nuevos y de gran aprendizaje, puesto que conseguí desenvolverme dentro de un ambiente laboral, crear buenas relaciones con los demás colaboradores de la empresa, trabajar en equipo para así alcanzar el logro de los objetivos propuestos y contribuir a un mejor funcionamiento de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios (U.S.P.D).

Logre desarrollar de gran manera la paciencia y la empatía que lo destaco por sobre todas las cosas, porque debemos saber que las personas no siempre llegan con el mejor ánimo, pero trabajé para entregarle la mejor asesoría y el mejor servicio. Era muy gratificante cuando la gente se iba conforme, me sentí capacitado porque contribuí a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, estoy muy agradecido con la Universidad de Pamplona por tener como opción de grado la práctica profesional, por la confianza que se me ha dado como estudiante, ya que si bien para algunas personas es una práctica retardada, para mí fue de gran aprendizaje, muy edificante y de gran ayuda para encontrar el camino correcto para así dirigir mis metas personales.

BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública GUÍA PARA ESTABLECER O MODIFICAR EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES 2014 [En línea]. Disponible en:

<http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=2326>

DISEÑO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. Definición y estructuración de redes de acueducto y alcantarillado en la actualidad. [En línea]. Disponible en:

<<http://garrynevyl.blogspot.com.co/2010/04/definicion-de-acueducto-y.html>>

Guía FAMP de evaluación de los Servicios Culturales municipales (modelo EFQM) [En línea]. Disponible en:

<http://www.famp.es/racs/ObsCultura/Docs/guia_ssc/9_Glosario.pdf>

LEY 142 DE 1994. (Julio 11) [En línea]. Disponible en:

<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>>

Ministerio de la Protección Social República de Colombia. MEMORANDO SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES [En línea]. Disponible en:

<http://wsp.presidencia.gov.co/Especiales/2011/Documents/20110613_serviciosPublicos.pdf>

NORMAS DE ICONTEC. Partes de un trabajo escrito Normas Icontec [En línea]. Disponible en:

<<http://normas-icontec.com/partes-del-trabajo-escrito-normas-icontec/>>

Normas Icontec 1486 Última Actualización [En línea]. Disponible en:

<<http://es.slideshare.net/dkmerino83/normas-icontec-1486-ultima-actualizacion-2564055>>

Nuestra alcaldía. ¿Cómo estamos organizados? [En línea]. Disponible en:
<<http://www.concepcion-santander.gov.co/dependencias.shtml>>

Nuestro Municipio. Información general [En línea]. Disponible en:
<http://www.concepcion-santander.gov.co/informacion_general.shtml>

Qué es la Matriz FODA [En línea]. Disponible en:
<<http://www.matrizfoda.com/dafo/>>

Sistema de Control Interno Manual de Procesos y Procedimientos. [En línea].
Disponible en:
<http://concepcion-santander.gov.co/apc-aa-files/61666237373661336632396438356538/control_interno_final_1_.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Carta de presentación del CENPAE con su respectivo recibido

 
¡Cada compromiso cuenta!

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

ACEPTADO BAJO CONVENIO No REMUEVEDO.

Pamplona, 26 de Febrero de 2016

GA170.90PA00.10-013Y

Dr. Causton
x favor dar rta x
email al Director del
Centro ya que le
entregare el formulario.
gracias

Doctora
RUTH VIANNEY ANAYA MENDEZ
Alcaldesa
Municipio de Concepción
Santander

Cordial saludo:

Respetuosamente solicito su colaboración para que el alumno **YADIR HORACIO MEDINA MOGOLLÓN**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1.096.950.942, 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 esta Alcaldía Municipal, para el I semestre académico de 2016.

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 partícipe del proceso a su superior inmediato. Comprende un período 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, telefex (097) 5681761 Universidad de Pamplona.

Atentamente,



ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

Cel: 311893944T

Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

Anexo B. Carta de aceptación por parte de la empresa



ALCALDÍA
DE
Concepción
NIT: 800.104.060-1

GESTION DE COMUNICACIÓN PUBLICA	PR-03-002 DA 8-1	VERSION: 2
TRAMITE DE CORRESPONDENCIA COMUNICACIONES OFICIALES	Página 1 de 1	
OFICIO No. 0	FECHA DE APROBACIÓN: 22-06-2009	
	FECHA: Febrero de 2016	

Doctor
ALVARO PARADA CARVAJAL
DIRECTOR CENTRO DE PRACTICA Y ASESORIA EMPRESARIAL
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Pamplona N. Sder.

REF. : Respuesta oficio con radicado No. GA170.90PA00.10-013

Teniendo en cuenta el oficio de la referencia, me permito informarle que este despacho autoriza al estudiante del X Semestre del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, YADIR HORACIO MEDINA MOGOLLON identificado con la c.c. # 1.096.950.942, para que realice su práctica profesional, en la Administración Municipal de Concepción Santander.

Para lo anterior, se debe legalizar un Convenio entre el Municipio de Concepción y la Universidad de Pamplona, con el fin de establecer que dicha práctica no es remunerada, en razón a que en la Administración Municipal de Concepción, no existen recursos disponibles para tal fin.

Atentamente,



RUTH VIANNEY ANAYA MÉNDEZ
Alcaldesa Municipal

Elaboró	YENNY PALENCIA Secretaria ejecutiva/Secretaría de Gobierno	
Proyectó y Revisó	DR. JAVIER ALFONSO MARQUEZ. Asesor Jurídico	

ALCALDIA DE CONCEPCION CALLE 7 No 13- 16. TEL: 6603251. Código Postal 681511
E MAIL: alcaldia@concepcion-santander.gov.co. WEB: www.concepcion-santander.gov.co

"La esperanza de un camino correcto"

Anexo C. Certificación de la empresa de terminación de la práctica



ALCALDÍA
DE
Concepción
NIT: 800.104.060-1

**EL SUSCRITO SECRETARIO DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE
CONCEPCION-SANTANDER**

CERTIFICA

Que, el señor **YADIR HORACIO MEDINA MOGOLLON**, identificado con Cedula de Ciudadanía No. 1.096.950.942 de Málaga Sder., estudiante de la Universidad de Pamplona, realizo práctica profesional en esta entidad, específicamente en la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios durante un periodo de cuatro (04) meses, en el cual cumplió a cabalidad con todas las funciones asignadas a su cargo.

La presente se expide a solicitud del interesado a los catorce (14) días del mes de Junio de 2016.


CHRISTIAN ISMAEL VASQUEZ ZAMBRANO
Secretario General y de Gobierno

Anexo D. Certificación de la implementación y socialización de la propuesta en la empresa



ALCALDÍA
DE
Concepción
NIT: 800.104.060-1

**LA JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL
MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN SANTANDER**

CERTIFICA:

Que el señor **YADIR HORACIO MEDINA MOGOLLÓN** identificado con Cédula de Ciudadanía No. **1.096.950.942** de Málaga, estudiante de la Universidad de Pamplona realizó práctica profesional en esta dependencia con una duración de cuatro (4) meses, periodo durante el cual implementó y socializó el plan de mejoramiento propuesto al inicio de la misma, caracterizándose por ser una persona puntual, responsable y honesta en el desempeño de sus funciones.

La presente se expide a solicitud del interesado a los 14 días del mes de Mayo de 2016.

En constancia firma,

EDITH XIMENA CALDERON ACEROS
Jefe Unidad Servicios Públicos Domiciliarios

ALCALDIA DE CONCEPCION CALLE 7 No 13- 16. TEL: 6603251. Código Postal 681511
E MAIL: alcaldia@concepcion-santander.gov.co. WEB: www.concepcion-santander.gov.co

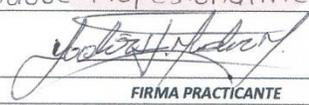
"La esperanza de un camino correcto"

Anexo E. Reporte de evaluación

	<h1>REPORTE DE EVALUACIÓN</h1>	Universidad de Pamplona Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial Pamplona (Norte de Santander) Km 1, Vía Bucaramanga Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	Yadir Horacio Medina M.	ORGANIZACIÓN:	Alcaldía Municipal Concepción
PROGRAMA:	Administración de Empresas	DEPENDENCIA:	Unidad de Servicios Públicos
EVALUADOR:	Edith Ximena Calderon A.	FECHA:	Junio 14 de 2016

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	X				Se mantuvo interesado desde el primer momento en aprender en cualquier rol.
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X				Colaboró y estuvo pendiente con las funciones de los demás compañeros.
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.	X				Fue constante en ofrecer su opinión ante los problemas aportando solución.
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				Estuvo pendiente de sus errores.
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	X				Siempre busca la perfección.
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X				Excelente manejo del tiempo.
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.	X				Aporto y fortaleció la comunicación de su entorno.
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	X				Se mostro como una persona con empatía ante disgustos de los usuarios.
ENTUSIASMO Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.	X				ES un chico muy alegre a toda hora.
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				Hizo saber a su jefe cualquier anomalía dentro de cada proceso.
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				Se desenvuelve bien logro hacer amistad con clientes difíciles.
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Chico muy responsable, Alegre, Atento - Puntual y muy Acertivo.				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo		Proactividad		
	Comunicación		Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:	SI	X	¿Por qué?		Se convirtió en parte vital de la dependencia.
	NO				
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	Que logre sus objetivos personales y que siga preparandose profesionalmente				
 FIRMA EVALUADOR			 FIRMA PRACTICANTE		

Anexo F. Reporte de autoevaluación



CENPAE

REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Via Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Yadir Horacio Medina Mogollón Fecha: 14 06 16

Nombre de la Empresa: Alcaldía de Concepción de S. Programa: Administración de Emp.

Dependencia Entidad: Unidad de Servicios Públicos Evaluador: Yadir Horacio Medina

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión

1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro?

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Ser Consciente de la vida laboral

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique Logre integrarme con lo Alcaldía de una manera profesional

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna

Explique Es necesario Una remuneración

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación

6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?

¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5	Logre integrarme y hacer un empalme exitoso con la U.S.P.D.
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5	Hice llegar los informes de la práctica con sus correcciones el día estipulado.
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5	Cumplí el horario establecido, Participé en las funciones de la U.S.P.D. Logré los objetivos propuestos.
Nota Integral	5	

Anexo G. Manual de funciones USPD

El manual de funciones y responsabilidades de la Unidad de Servicios públicos domiciliarios de Concepción Santander se encuentra en físico como evidencia

Anexo H. Manual de higiene y seguridad industrial USPD

Esta evidencia correspondiente al manual de higiene y seguridad industrial de la U.S.P.D se encuentra en físico.

Anexo J. Manual de procesos y procedimientos USPD

El manual elaborado de procesos y procedimientos para la U.S.P.D se encuentra en estado físico