

1A-016



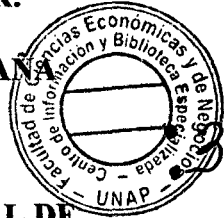
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS

**INFORME TECNICO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
REALIZADO EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DE LA EPS SEDALORETO
S.A.**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

HELLEN ELIZABETH COLLINS SALDAN



PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

IQUITOS, SEPTIEMBRE, 2010

PERU



LIC. ADM. ALICIA OFELIA PINEDO SANTILLÁN
PRESIDENTA



LIC. ADM. JORGE PEREZ SANTILLÁN
MIEMBRO



LIC. ADM. JOSÉ MANUEL ASALDE MEOÑO
MIEMBRO

Dedicado a mis queridos padres quienes con su apoyo incondicional me dieron fuerza para luchar por mis objetivos y a mi amada familia Roy, Fernanda y Lucia, quienes definitivamente son la alegría de mi vida.

INDICE

INTRODUCCION	6
<u>CAPITULO I</u>	7
1. Planteamiento Técnico de Experiencia Profesional	7
1.1. Objetivos del Informe Técnico	7
1.2. Justificación	7
1.3. Vinculaciones de aspecto teóricos con la experiencia profesional	8
<u>CAPITULO II</u>	10
2. Descripción general de la empresa	10
2.1. Identificación	10
2.1.1. Naturaleza	10
2.1.2. Misión, Visión y Objetivos	11
2.1.3. Ámbito geográfico	13
2.2. La Empresa y su Macroentorno	13
2.2.1. Política Legal	20
2.2.2. Entorno Social	21
2.2.3. Entorno Económico	22
2.3. La Empresa y su Microentorno	23
2.3.1. Tipos de clientes	23
2.3.2. Competidores	24
2.3.3. Proveedores	25
2.4. Estructura comercial	26
2.4.1. Segmento de mercado y productos	26
2.4.2. Participación de mercado	28
2.4.3. Estrategias comerciales	29

2.5. Estructura financiera	30
2.5.1. Situación económica	31
2.6. Estructura organizacional	35
2.6.1. Estructura orgánica	35
2.6.2. Recursos humanos	36
<u>CAPITULO III</u>	38
3. Del desempeño profesional	38
3.1. Contribución del área de desempeño profesional al Objetivo de la Empresa	38
3.1.1. Descripción del área del desempeño profesional	40
3.1.2. Procesos técnicos	43
3.1.3. Normas legales	61
3.2. Cargos y funciones desempeñadas	62
3.3. Contribución profesional a los objetivos de la institución	62
3.4. Limitaciones para el desempeño de las funciones	63
3.4.1. Limitaciones internas	63
3.4.2. Limitaciones externas	64
3.5. Propuestas para superar las dificultades encontradas	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	70



INTRODUCCION

El presente documento es un informe técnico o de experiencia profesional y obedece a la exigencia como requisito para optar el título profesional de Licenciada en Administración establecido por la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, de la Universidad Nacional de la Amazona Peruana, en concordancia por lo dispuesto por el inciso b) del artículo 22 de la Ley N° 22733, modificado por el decreto legislativo N° 739 de fecha 08 de noviembre de 1991.

Su desarrollo es el resultado de la experiencia profesional realizada en la EPS SEDALORETO S.A. en el Departamento de Comercialización, en el Equipo funcional de Atención al Cliente, en la cual se reciben los reclamos y solicitudes de nuestros usuarios, brindándoles la atención prioritaria, el que se constituye como una de las áreas de mayor importancia ya que representa la imagen de la empresa frente a los usuarios, además de ser el ente de referencia para determinar la productividad y operatividad de la misma.

El capítulo I, describe aspectos generales relacionados con los objetivos y justificación del informe así como el marco teórico, que permite articular la experiencia profesional con la formación adquirida en las aulas universitarias.

En el capítulo II, se presenta una caracterización de la institución en la que la suscrita ha prestado los servicios profesionales que son materia del presente informe.

Finalmente en el capítulo III, se demuestra que la práctica profesional se desarrolló en el Equipo Funcional de Atención al Cliente del Departamento de Comercialización de la EPS. SEDALORETO S.A., cuyas características se detallan en este capítulo, presentando un análisis de las contribuciones que a nivel profesional se han hecho para contribuir al logro de los objetivos del área. De igual modo se describen las limitaciones encontradas, con el propósito de plantear los correctivos necesarios que eventualmente podrían coadyuvar a mejorar los niveles de eficiencia en los procesos técnicos y aplicación de las normas generales del Sistema.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TECNICO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

1.1. OBJETIVOS DEL INFORME TECNICO

- a) Interrelacionar la teoría con la práctica mediante la descripción de las experiencias adquiridas en el cargo que se desempeñó.
- b) Describir y proponer soluciones a los problemas encontrados en el desempeño de las funciones en el área, para contribuir con el logro de los objetivos de la empresa.
- c) Determinar la utilización de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros para su mejor aplicación logrando mayor calidad en el desempeño de las funciones en el área, siendo prioridad el usuario, la eficiencia en la atención de sus reclamos y la rápida respuesta a sus diferentes solicitudes.
- d) Proponer el funcionamiento de la organización dinamizando los procesos, descentralizando las actividades, para la mejora en la atención eficiente y eficaz de los diferentes reclamos y solicitudes de los usuarios.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente informe técnico, se ha estructurado pensando que su contenido permitirá en primer término lograr obtener el grado profesional de Licenciada en Administración que otorga la UNAP; en segundo término constituirse como un documento base a tomarse en cuenta para mejorar la gestión de los responsables de esta importante área de la EPS SEDALORETO S.A., y en último término favorecerá a los estudiantes y personas interesados en el estudio de temas relacionados con el presente informe técnico.

1.3. VINCULACIONES DE ASPECTO TEORICOS CON LA EXPERENCIA PROFESIONAL

MARKETING: La palabra marketing es un anglicismo que en español suele traducirse como mercadotecnia o mercadeo, es un término que tiene diversas definiciones y pertenece a la ciencia de la Administración, constituyendo una sub-ciencia o área de estudio de ésta.

Según Philip Kotler (considerado por algunos, Padre del Marketing) es el proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios.

Como disciplina de influencias científicas, el marketing es un conjunto de principios, metodologías y técnicas a través de las cuales se busca conquistar un mercado, colaborar en la obtención de los objetivos de la organización, y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores o clientes.

En términos empresariales, el marketing es la orientación con la que se administra el mercadeo o la comercialización dentro de una organización. Así mismo, busca fidelizar clientes, mediante herramientas y estrategias; posiciona en la mente del consumidor un producto, marca, etc. buscando ser la opción principal y llegar al usuario final; parte de las necesidades del cliente o consumidor, para diseñar, organizar, ejecutar y controlar la función comercializadora o mercadeo de la organización.

COMERCIALIZACION: La comercialización es un conjunto de actividades realizadas por organizaciones, y un proceso social, que se da en dos planos: Micro y Macro, utilizándose dos definiciones: Micro comercialización y macro comercialización, la primera observa a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven, La otra considera ampliamente todo nuestro sistema de producción y distribución.

El concepto de comercialización significa que una organización encamina todos sus esfuerzos a satisfacer a sus clientes por una ganancia.

SERVICIO: En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

CALIDAD: La norma ISO 8402-94 define la calidad como el conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas.

La norma ISO 9000:2000 la define como la capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos.

Según Edward Deming: es un "arma estratégica", demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad.

Según Joseph Juran: Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en la entregas, fallos durante los servicio, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es " adecuación al uso".

CLIENTE: Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios. Es decir es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

En el ámbito de los negocios o la economía, cuando se habla de cliente, en realidad, se hace referencia a la persona como consumidor. El consumidor es la persona a la que el Marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra.

CAPITULO II

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

2.1. EPS SEDALORETO S.A.: EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO SOCIEDAD ANONIMA.

2.1.1. NATURALEZA

La EPS SEDALORETO S.A. es una empresa pública de derecho privado con autonomía técnica, administrativa y económica del sector saneamiento, creada en sesión de junta empresarial N° 001-97 de 17 de febrero de 1997 en base a la ex empresa pública municipal (SENAPA), estando registrada la nueva razón social y estatutos en la ficha N° 259 asiento 25 del registro mercantil de Loreto del 20 de marzo de 1997.

La EPS SEDALORETO S.A. se ha constituido como sociedad anónima por acciones de propiedad de las Municipalidades Provinciales de Maynas, Yurimaguas y Requena, además de las Municipalidades Distritales de Punchana, Belén y San Juan Bautista, cuya dirección, organización y administración está a cargo del directorio y la gerencia general.

La EPS SEDALORETO S.A. tiene como giro principal la prestación de servicios de captación, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; servicio de alcantarillado, conexiones domiciliarias, instalación de medidores y otros servicios colaterales, como tal cumple un rol preponderante dentro de la sociedad donde se desarrolla.

La normativa vigente nos responsabiliza por los vitales servicios de agua potable (capacitación, producción, distribución); alcantarillado (recolección y disposición); y disposición sanitaria de excretas; los que, por comprometer la salud, el bienestar, y el desarrollo de los pueblos, exigen un permanente y dinámico proceso de optimización de la gestión y la implantación de filosofías de calidad total.

2.1.2. MISION, VISION Y OBJETIVOS

MISION:

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población; administrando eficientemente el vital recurso agua, a su vez la recolección y disposición final de las agua servidas; con un producto de calidad, tarifas justas, servicio eficiente, y el reconocimiento de la población; coadyuvando a la preservación del medio ambiente, procurando satisfacción global, e implementando oportunidades económicas que posibiliten el desarrollo sostenido”.

VISION:

“Aspira ser una empresa modelo líder nacional en el otorgamiento de los servicios de saneamiento, con un producto de calidad, con pleno reconocimiento de la población; debiendo contar para ello con recursos humanos calificados, actitudes de liderazgo, y capacidades de creatividad e innovación”.

OBJETIVOS:

Los objetivos estratégicos de la empresa, se encuentran definidos, y se refieren en el siguiente orden:

1. Garantizar la calidad del agua potable, propendiendo al desarrollo socio económico de la población.
2. Incrementar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado propendiendo a garantizar el desarrollo socio económico de la población servida.
3. Mejorar la eficiencia de ventas y recaudación.
4. Lograr una gestión administrativa y financiera con racionalización de costos.
5. Mejorar la gestión institucional y organizacional, orientándola al planeamiento estratégico.

CUADRO N° 01: OBJETIVOS Y METAS ESTRATEGICAS

Código	Objetivos estratégicos	Indicadores	Metas estimadas 2009	Metas anuales				
				2010	2011	2012	2013	2014
OPE - 1	Garantizar la calidad del agua potable propendiendo al desarrollo socio económico de la población	Cloro Residual	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
		Turbiedad	1.30	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00
OPE - 2	Incrementar la cobertura de agua potable y alcantarillado, propendiendo al desarrollo socioeconómico de la población	Cobertura Agua Potable	82.61	83.70	90.17	90.61	91.05	91.55
		Cobertura Alcantarillado	44.92	51.51	79.91	81.77	83.63	85.13
OPE - 3	Mejorar la eficiencia de ventas y recaudación	Nivel de Morosidad	57.30	73.64	82.03	86.14	90.25	90.25
		Conexiones Activas	3.00	4.00	2.00	1.80	1.50	1.50
OPE - 4	Lograr una gestión administrativa y financiera con racionalización de costos	Inversión Total Millones S/.	85.97	87.65	93.34	97.07	100.00	100.00
		Relación de Trabajo	61.67	4.88	4.70	4.70	5.86	5.86
OPE - 5	Mejorar la gestión institucional y organizacional orientándola al planeamiento	Trabajadores *1000 Conexiones	4.82	7.00	7.30	7.30	7.50	7.50

Las Proyecciones 2010 a 2014, se basa en las Metas de Gestión comprometidas en el Convenio de Gestión MVCS-EPS SEDALORETO S.A., como parte del proceso de Implementación del Préstamo PE-P29; así como las Metas Preliminares estimadas en el Plan Maestro, para dicho periodo.

2.1.3. AMBITO GEOGRAFICO

La EPS SEDALORETO S.A. tiene jurisdicción sobre 03 provincias: Maynas, con su capital Iquitos, Alto Amazonas, con su capital Yurimaguas y Requena con su capital Requena. En las demás provincias, el servicio es muy restringido, limitado, y está a cargo de los Municipios.

2.2. LA EMPRESA: Y SU MACROENTORNO.

La EPS SEDALORETO S.A., ha desarrollado de manera corporativa, el análisis de su realidad externa e interna, lo que le ha permitido identificar las Oportunidades y Amenazas del Entorno, así como las Fortalezas y Debilidades del Interno, permitiendo resumir lo siguiente:

A. ANALISIS DEL ENTORNO.

Oportunidades:

- En el contexto internacional, el Perú suscribió las “metas del milenio” siendo una de ellas reducir a la mitad el número de habitantes sin acceso al servicio de agua potable al año 2015.
- En el contexto nacional, política sectorial del gobierno central de priorizar la atención de los servicios de saneamiento (agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas); mediante el “shock de inversiones”; y las facilidades otorgadas para la implementación de los procedimientos inmersos en el mismo.
- Condición monopólica del servicio.

- Coordinaciones avanzadas a nivel de gobierno nacional para el financiamiento del proyecto integral de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Iquitos.
- Crecimiento de la empresa como resultado de la ejecución del proyecto: “Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable de la ciudad de Iquitos”, por la Constructora ODEBRECHT.
- Existencia de suficientes recursos hídricos fluviales en los centros poblados. Los recursos subterráneos son algo escasos aunque de bajo costo.
- Concentración del 50% de la población urbana de la región en la ciudad de Iquitos, ello asegura la demanda potencial del servicio.
- Existencia de centros superiores de estudio para provisión de personal calificado.
- Existencia de un sistema financiero estable, que brinda la posibilidad de financiamiento de corto plazo.

Amenazas:

- Excesivo protagonismo de las autoridades de turno en torno a los servicios de saneamiento, originándose superposición de funciones ante los directivos.
- Prioridad de criterios personales frente a criterios técnicos en la gestión empresarial.

- Privatización de la EPS ante falta de capacidad financiera para devolución de deudas contraídas.
- Bajo nivel de ingresos de la población o falta de empleo de la misma.
- Marco normativo fiscalizador establecido por SUNASS muy cambiante.
- Insuficiente marco legal para determinar acciones correctivas y aplicar sanciones a usuarios morosos y/o clandestinos.
- Contaminación de la fuente de agua por falta de tratamiento y/o descuidos.
- Cultura e idiosincrasia distorsionadas en valoración de necesidades básicas.
- Descontento de los usuarios por la calidad del servicio y atención de los reclamos.
- Carencia de una cultura sanitaria por parte de los usuarios.

B. ANALISIS DEL INTERNO

Fortalezas:

- Se cuenta con un Plan Maestro Optimizado, visualizado para un horizonte de 30 años.
- Credibilidad y respaldo creciente de Entidades Financieras y Proveedoras.

- Suficiente volumen de agua procesada que asegura abastecimiento a la población.
- Cumplimiento estricto de normas de control sanitario en todos los procesos, concordante con normas y parámetros de OMS, OPS, y SUNASS.
- Existencia de equipos e instrumentos de laboratorio modernos y actualizados.
- Control permanente de la calidad del agua y servicio por fugas de redes.
- Sistema informático de facturación, y adecuada distribución de recibos.
- Puesta en marcha del SICI, articulando los sistemas de la empresa.
- Actualización del Catastro de usuarios.
- Programa de Capacitación Integral conveniente para el desarrollo de la empresa.
- Actitud positiva de los trabajadores frente a los cambios que opera la empresa.
- Permanente evaluación al personal.
- Inversión en ambientes adecuados de trabajo.
- Existencia de metodologías que norman y regulan el proceso presupuestario.

- Existencia de indicadores de gestión actualizados.
- Software Presupuesto, sistemáticamente enlazado; a pesar de sus limitaciones, permite formular, ejecutar y evaluar el Presupuesto y Plan Operativo.

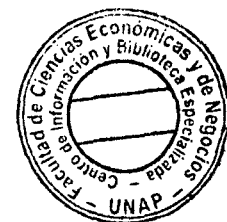
Debilidades:

- Inestabilidad de los cuadros gerenciales, por injerencia política en la gestión empresarial.
- Elevado nivel de costos operativos; respecto a las ventas netas.
- Sistemas informáticos (software), van quedando obsoletos por las nuevas exigencias normativas y empresariales.
- Insuficiente coordinación entre las diferentes instancias de la administración.
- Estructura Orgánica, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción y Especificaciones de Puestos, Cuadro Orgánico de Puestos, requieren ser actualizados y concordarlos con las nuevas exigencias de la empresa.
- Carencia de un programa de renovación de equipos al término de su vida útil.
- Falta de un programa Integral de mantenimiento preventivo y un adecuado taller de mantenimiento.

- Excesivo niveles de agua no facturada por pérdidas operacionales (reservorios, redes etc.) por antigüedad de la infraestructura.
- Existencia de una sola línea de conducción de agua cruda.
- Contaminación del agua en las redes de distribución, debido a la antigüedad del sistema y manipulación de terceros.
- No existe control sanitario ni tratamiento de aguas servidas y excretas.
- Distribución inadecuada, origina altas pérdidas de agua y energía.
- Deficiente y muy antigua red de distribución.
- Inexistencia de sectorización integral de abastecimiento de agua potable.
- Baja Cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Excesivos niveles de agua no facturada por pérdidas comerciales (clandestinaje, fugas intradomiciliarias, etc.)
- Bajo nivel de micro medición, con excepción de la administración zonal de Yurimaguas.
- Falta de centros autorizados de cobranza en puntos estratégicos de la ciudad.
- Alto índice de morosidad.

- Estructura Tarifaria inadecuada, con excesivas subdivisiones.
- Falta de atención oportuna a los reclamos de los clientes.
- Falta de equipos adecuados (retroexcavadoras, perforadoras), que aseguren la suspensión efectiva del servicio a usuarios morosos y clandestinos.
- Elevado número de conexiones clandestinas de agua potable.
- Incumplimiento de la programación de gastos e ingresos de la empresa.
- Deficiente programación de requerimiento de Bienes y Servicios.
- Falta disponibilidad financiera para afrontar gastos y exigencias de corto plazo.
- Falta de un stock adecuado de insumos, equipos y repuestos.
- Fuerte dependencia y alta incidencia en costos por consumo de energía eléctrica.
- Bajo número de técnicos y profesionales especializándose en la conducción de la empresa.
- Bajos niveles de remuneración al personal técnico y profesional.
- Desconocimiento del manual de organización y funciones, y manual de descripción y especificaciones de puestos por parte del personal.

- Prevalencia del trabajo rutinario, poco creativo e innovador por fuerte influencia de problemas personales o estabilidad laboral absoluta.
- Personal con escasos conocimientos de sistemas informáticos operativos (Word, Excel, Power Point, etc.)



2.2.1. POLITICA LEGAL

La EPS SEDALORETO S.A. se rige de acuerdo a La Ley General de Servicios de Saneamiento (Ley N° 26338 del 17-07-1994), y su Reglamento (DS N° 023-2005-VIVIENDA. “Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento” del 01/12/2005) establecen el marco Normativo y Fiscalizador; y el “Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Loreto Sociedad Anónima - EPS SEDALORETO S.A.”, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 114-2006-SUNASS-GG del 21-09-2006, define las Relaciones “Usuario/Empresa”

La normativa vigente responsabiliza por los vitales servicios de agua potable (captación, producción, distribución); alcantarillado (recolección y disposición); y disposición sanitaria de Excretas; los que, por comprometer la salud, el bienestar, y el desarrollo de los pueblos, exigen un permanente y dinámico proceso de optimización de la gestión y la implantación de filosofías de calidad total.

El proceso y dinámica empresarial se sustenta en el apoyo técnico normativo y fiscalizador de SUNASS, PARSSA y DNPP; e instrumentos técnico Normativos actualizados: Directivas, Reglamentos, Comités; Estructura Orgánica Sistémica (RGG N° 117-2003-EPS SEDALORETO S.A.-GG), Cuadro Orgánico de Puestos (RGG N° 118-2003-EPS SEDALORETO S.A.-GG), Manual de Organización y Funciones (RGG N° 015-2005-EPS SEDALORETO S.A.-GG), y Manual de Descripción y Especificaciones de Puestos (RGG. N° 016-2005-EPS SEDALORETO S.A.-GG).

2.2.2. ENTORNO SOCIAL

La región Loreto presenta una densidad demográfica muy baja de 2.4 hab/km², la provincia de Maynas tiene la densidad más alta de 4.87 hab/km², en el ámbito de la EPS SEDALORETO S.A. se tiene en promedio 6 hab/vivienda, con una tasa de crecimiento de 2.5% anual.

En la región Loreto existe bajos niveles de toma de conciencia acerca del valor para la vida del agua dulce y en general de los recursos naturales, por su aparente abundancia y fácil captación.

No existe prioridad para el usuario en el pago de los servicios de primera necesidad, como el servicio de agua potable, esto debido a que en nuestro país existe déficit formativo en la educación sanitaria y alta incidencia de enfermedades diarreicas agudas, ya que existen millones de peruanos que no cuentan con este servicio tan vital.

Por ello es que la EPS SEDALORETO SA cumple un rol fundamental en la sociedad y a través de la oficina de imagen institucional brinda charlas informativas de concientización sobre el uso racional y adecuado de nuestros servicios en los diferentes sectores y poblaciones que conforman el ámbito geográfico de la empresa.

CUADRO Nº 02 : POBLACION DE IQUITOS POR NIVELES SOCIECONOMICOS

NIVEL SOCIECONOMICO	POBLACION	PORCENTAJE
NSE A	6,902	1.4
NSE B	57,680	11.7
NSE C	144,940	29.4
NSE D	162,688	33.0
NSE E	120,783	24.5
TOTAL	492,993	%

Elaborado en base a datos porcentuales para el interior de país proporcionados por APEIM
- 2009

**CUADRO Nº 03 : POBLACION TOTAL DE IQUITOS POR DISTRITOS AL 31 DE AGOSTO
DEL 2010**

DISTRITOS	POBLACION	VIVIENDAS	CON AGUA/DESAGUE	AGUA	DESAGUE	TOTAL CONEXIONES
IQUITOS	165,664	31,555	23,165	5,502	1,607	30,274
PUNCHANA	79,611	15,164	4,328	4,470	1,053	9,851
BELEN	55,535	10,578	3,853	4,450	398	8,701
SAN JUAN	192,183	23,097	2,419	8,714	90	11,223
TOTAL	492,993	80,394	33,765	23,136	3,148	60,049

EPS SEDALORETO S.A

En el presente cuadro podemos apreciar el total de viviendas por distritos existentes en la ciudad, que cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado y el total de conexiones con las que cuenta la EPS SEDALORETO S.A.

2.2.3. ENTORNO ECONOMICO

Actualmente la economía peruana atraviesa la fase expansiva más larga de su historia, caracterizado por un contexto externo favorable y por la implementación de políticas monetarias y fiscales prudentes que garantizan la sostenibilidad del crecimiento actual siendo la meta reducir en un 40% la pobreza al 2011, aun existiendo déficit distributivo a los sectores de menores recursos dificultando el acceso a los servicios básicos.

La economía de la región en su conjunto, es de estructura extractivo-mercantil, las políticas de corte proteccionista no han posibilitado un desarrollo auto sostenido, permitiendo no sólo la consolidación de pequeños grupos de poder con una fuerte concentración urbana, sino de una permanente migración del campo a la ciudad, lo que ha originado un fuerte cinturón de zonas marginales como rasgo típico de expresión de los desequilibrios espaciales generados.

2.3. LA EMPRESA Y SU MICROENTORNO.

2.3.1 TIPOS DE CLIENTES

Un cliente es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor.

Es decir es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

La EPS SEDALORETO S.A. cuenta con cinco tipos de clientes:

- Clientes Activos, usuarios que se encuentran al día en sus pagos tanto por su servicio de agua como de alcantarillado.
- Clientes Cortados, usuarios que se encuentran con deuda mayor a tres meses, cuya conexión de agua y/o alcantarillado está cortada y la facturación suspendida.
- Clientes Factibles, usuarios que cuentan con un predio ubicado en una calle donde pasa la red matriz del agua y/o al alcantarillado. y que se encuentran en proceso de compra de una nueva conexión.
- Clientes Potenciales, usuarios que cuentan con un predio ubicado en una calle donde todavía no pasa la red matriz o en los casos en los que la red matriz más cercana se encuentra a más de 15 metros de distancia.
- Clientes anulados, usuarios cuyos números de contrato y conexiones fueron anuladas debido a fusión de inmueble y/o duplicidad de contratos.

Clasificados en cinco categorías:

- Categoría doméstico (vivienda unifamiliar), esta categoría es asignada a las casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro.
- Categoría comercial, esta categoría es asignada a aquellos predios en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes al por mayor y menor.
- Categoría industrial, esta categoría es asignada a aquellos predios en cuyo interior se desarrollan actividades de extracción, fabricación y transformación física de materiales.
- Categoría social, esta categoría es asignada a predios que se encuentran a cargo de instituciones de servicio social, en las que se albergan personas en situación de abandono o en las que residen personas que prestan apoyo a la sociedad.
- Categoría estatal, esta categoría es asignada a las unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades y reparticiones del gobierno central, regional y local, incluye a las instituciones públicas que presten servicios de educación y salud.

2.3.2. COMPETIDORES

La EPS SEDALORETO S.A. es una empresa con condición monopólica puesto no existe ninguna otra empresa que realice las mismas actividades y brinde los mismos servicios, por lo que esto se podría considerar como una fortaleza que se debe aprovechar de manera positiva para el fortalecimiento y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

2.3.3. PROVEEDORES

La EPS SEDALORETO S.A. mantiene hasta la fecha un número de 115 proveedores tanto a nivel local como nacional, de los cuales podríamos hacer mención a los más importantes.

Locales:

- DISTRIBUIDORA LA FAMILIA S.R.L.: quienes nos abastecen con materiales de ferretería en general.
- CIA INDUSTRIAL Y COMERCIAL IQUITOS S.A.: quienes nos abastecen con materiales de construcción en general.
- REPUESTOS GIANFRANCO: quienes nos abastecen con repuestos y accesorios para motos y motocarros.
- COMERCIALIZADORA SAN JUAN S.A.C.: quienes nos abastecen con leche evaporada para el consumo de nuestros trabajadores.
- IMPRENTA GRAFICA MASS: quienes nos brindan el servicio de impresiones en general.
- DIRECCION DE ABASTECIMIENTO AMAZONAS S.A. DIABASTA: quienes nos abastecen con insumos y accesorios de computo.

Nacionales:

- INDUSTRIAL Y COMERCIAL QUIMICA ANDINA S.A.: quienes nos abastecen con productos para el tratamiento del agua tales como el cloro gaseoso y policloruro.

- QUIMICOS GOICOCHEA S.R.L.T.: quienes nos abastecen con productos para el tratamiento del agua tales como cal hidratada e hipoclorito.
- ARI INDUSTRIAL S.A.C.: quienes nos abastecen con productos para el tratamiento del agua tales como el sulfato de aluminio tipo A y B.
- ROLLOS DE PAPEL S.A.: quienes nos bastecen con útiles de oficina como cintas autocopiativas y ticketeras.

2.4. ESTRUCTURA COMERCIAL

2.4.1 SEGMENTO DE MERCADO Y PRODUCTOS

La EPS SEDALORETO posee tres localidades que conforman el total de su mercado en las cuales se realizan procesos de recolección, tratamiento y distribución del servicio de agua y alcantarillado.

Centros y/o Plantas de Producción y Tratamiento:

- Iquitos: 04 Plantas: 02 del Tipo Convencional (Sedimentadores, Floculador Hidráulico de Flujo Vertical); y 02 Compactas de Contacto de Sólidos (01 con Bomba de circulación y 01 con Tubería para concentración de Sólidos) con una capacidad de bombeo de 1,158 Lt/Seg o 3'024,238 M3/Mes.
- Yurimaguas: 02 Plantas: Ambas con Unidades Compactas tipo Pulsador, con una capacidad de bombeo de 95 Lt/Seg o 246,240 M3/Mes.
- Requena: 01 Planta: Patente Degremont, con una capacidad de bombeo de 25 Lt/Seg o 64,800 M3/Mes.

Ubicación:

- Iquitos : Av. Guardia Civil N° 1260

- Yurimaguas : Calle Progreso N° 1015
- Requena : Calle San José S/N

Productos y/o Servicios Principales:

- Agua Potable : (Producción y Abastecimiento)

**CUADRO N° 04 : PRODUCCION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA
CIUDAD DE IQUITOS - 2009**

MES	AGUA CAPTADA	AGUA PRODUCIDA	AGUA DISTRIBUIDA
ENERO	3,264,991	3,245,028	3,163,624
FEBRERO	2,981,565	2,963,249	2,889,687
MARZO	3,011,535	2,985,334	2,895,620
ABRIL	2,984,099	2,944,739	2,893,439
MAYO	2,917,943	2,891,742	2,778,058
JUNIO	2,709,894	2,696,247	2,588,187
JULIO	2,685,579	2,670,758	2,566,148
AGOSTO	2,679,018	2,659,565	2,554,955
SETIEMBRE	2,689,882	2,674,862	2,594,072
OCTUBRE	2,854,724	2,838,170	2,769,081
NOVIEMBRE	2,979,665	2,964,557	2,894,071
DICIEMBRE	3,340,259	3,322,434	3,238,376
TOTAL	35,099,154	34,856,685	33,825,318

EPS SEDALORETO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

- Alcantarillado : (Recolección y Disposición)

Servicios colaterales:

- Limpiezas de corporation.
- Desatoro de colector.
- Conexiones Domiciliarias : (Instalación)

- Medidores de Consumo : (Instalación)
- Corte y rehabilitación de servicio de agua y alcantarillado.

Mercado:

Está conformado por toda la población de la ciudad de Iquitos, Yurimaguas y Requena que tienen o desean contar con el servicio de agua y/o alcantarillado.

2.4.2. PARTICIPACIÓN DE MERCADO

CUADRO N° 05: POBLACION QUE CUENTA CON EL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO POR CIUDADES

SERVICIOS LOCALIDAD	POBLACIÓN EN N° DE HABITANTES Y VIVIENDAS	VIVIENDAS CON EL SERVICIO DE AGUA	VIVIENDAS CON EL SERVICIO DE DESAGUE
IQUITOS 4.81 HAB/VIV	381,721 HAB 79,360 VIV	44,852	28,230
YURIMAGUAS 4.45 HAB/VIV	51,338 HAB 11,537 VIV	8,008	2,968
REQUENA 5.49 HAB/VIV	22,886 HAB 4,169 VIV	1,023	288
TOTAL	455,945 HAB	98,735	31,486

EPS SEDALORETO - AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

2.4.3. ESTRATEGIAS COMERCIALES

Las estrategias comerciales planteadas para el presente año, son las siguientes:

1. Se estima alcanzar un 69.17% de eficiencia neta, y 94.14% de eficiencia global en la cobranza, respecto al nivel facturado.
2. Incrementaremos la población servida instalando 2.585 Conexiones Domiciliarias de agua potable y 992 de Alcantarillado; según detalle:

CUADRO N° 06: PROYECCION DE LA VENTA DE CONEXIONES NUEVAS DE AP Y ALC POR CIUDADES

RUBROS	SEDES			
	IQUITOS	YURIMAGUAS	REQUENA	TOTAL
<u>AGUA POTABLE</u>				
N° Conexiones al 31-12-09	52,832	8,656	1,621	63,109
N° Conexiones nuevas	2,261	281	43	2,585
N° Conexiones totales al 2010	55.093	8,937	1,664	65,694
<u>ALCANTARILLADO</u>				
N° Conexiones al 31-12-09	33,853	3,228	457	37,538
N° Conexiones nuevas	884	98	10	992
N° Conexiones totales al 2010	34,737	3,326	467	38,530

3. Aseguraremos la operación, e inversiones mediante un proceso de Ventas debidamente sustentado por un importe total a nivel de EPS, de S/. 23'090,977.
4. Se estima Optimizar el Índice de Reclamos atendidos al 86.74% a nivel EPS (90% en Iqts; 100% en Ygs y 95% en Req).
5. Recuperaremos S/. 2'974,435.51 de la Cartera Morosa vigente al 31-12-2010 (Iquitos: S/. 2'415,926.51; Yurimaguas: S/. 437,530; y Requena: S/. 120,979), estableciendo el nivel de Morosidad de dicho ejercicio en 3 Meses.

2.5. ESTRUCTURA FINANCIERA.

La EPS, se encuentra financieramente estructurado por:

- Recursos directamente recaudados en ingresos, por el cobro de los servicios directos y colaterales (todo lo que capta u obtiene).
- Donaciones y transferencias, realizado por el gobierno nacional, el gobierno regional y los gobiernos locales (municipios).

Todos los ingresos captados se distribuyen posteriormente en los siguientes gastos:

- Personal y obligaciones sociales.
- Bienes y servicios.
- Otros gastos (Impuestos, multas, seguros)
- Activos
- Proyectos
- Servicios de la deuda interna (Préstamos financieros a corto plazo no mayor a un año a nivel Local, Regional, o Nacional).
- Servicios de la deuda Externa (Préstamos a largo plazo a nivel internacional).

La previsión de crecimiento de ventas e Ingresos (RDR), mediante incorporación de nuevos usuarios, rehabilitación de servicios suspendidos, incremento de eficiencia de cobranza; y políticas de comercialización y control oportunos y adecuados, permitirá cubrir nuestros costos operativos. Los resultados descritos, definen el firme propósito de aplicar políticas de calidad en la gestión y operación bajo criterios de eficiencia y eficacia, en el propósito general de alcanzar a partir del ejercicio Año Fiscal 2010, la estabilidad económica-financiera, que sirva como base sólida y sistemática para la auto suficiencia y viabilidad empresarial.

2.5.1. SITUACION ECONOMICA.

Los estados financieros de la EPS SEDALORETO S.A. requieren la aplicación de estimaciones de la gerencia, las que afectan los montos en los que se presentan los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos, las estimaciones más significativas con relación a los estados financieros corresponden a la provisión de la vida útil de inmuebles, maquinaria y equipo, amortización de intangibles y a la provisión de cobranza dudosa. A continuación se presenta el balance general, el estado de pérdidas y ganancias y los ratios financieros para una mejor visualización del estado económico-financiero de la EPS SEDALORETO S.A.

CUADRO N° 07: BALANCE GENERAL (EN MILES DE NUEVOS SOLES, A VALORES HISTORICOS, SIN CÉNTIMOS)

Balance General Comparativo al 31 de Diciembre del 2009

Rubros	Nota	Año 2009	Año 2008
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	05	6,500,934	8,940,371
Inversiones financieras			
Cuentas por cobrar comerciales, neto	06	6,317,793	6,587,634
Cuentas por cobrar a partes relacionadas			
Otras cuentas por cobrar, neto	07	7,069,131	7,253,486
Existencias, neto	08	792,773	688,718
Activos biológicos			
Activos no corrientes mant. Para la venta			
Gastos diferidos	09	97,179	45,826
Otros activos			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		20,777,810	23,516,035
ACTIVO NO CORRIENTE			
Inversiones financieras	10	0	81
Cuentas por cobrar comerciales			
Cuentas por cobrar a partes relacionadas			
Otras cuentas por cobrar			
Existencias, neto			
Activos biológicos			
Inversiones inmobiliarias			
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	11	166,561,252	169,207,215
Activos intangibles, neto			
Activo por impuesto a la renta y participación diferidos			
Crédito mercantil			
Otros activos	12	3,375,613	3,436,285
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		169,936,865	172,643,581
TOTAL ACTIVO		190,714,675	196,159,616
CUENTAS DE ORDEN		83,383,528	41,685,358

PASIVO GANAN. DIFER. Y			
PATRIMONIO PASIVO CORRIENTE			
Sobregiros Bancarios	05	0	175,790
Obligaciones financieras	13	5,323,445	4,492,904
Cuentas por pagar comerciales	14	1,922,817	1,920,037
Cuentas por pagar a partes relacionadas			
Impuesto A la renta y participaciones corrientes	15	6,876,608	10,178,868
Otras cuentas por pagar			
Provisiones			
Pasivos mantenidos para la venta			
TOTAL PASIVO CORRIENTE		14,122,870	16,767,599
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	16	82,238,883	93,307,819
Cuentas por pagar comerciales			
Cuentas por pagar a partes relacionad.			
Pasivo por imppto. A la renta y participaciones diferentes			
Otras cuentas por pagar	17	358,558	342,402
Provisiones			
Ingresos diferidos, netos		0	0
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		82,597,441	93,650,221
TOTAL PASIVO		96,720,311	110,417,820
PATRIMONIO			
Capital	18	43,329,909	43,329,909
Acciones de inversión			
Capital adicional	19	64,141,398	56,052,392
Resultados no realizados			
Reservas legales	20	32,555	32,555
Otras reservas			
Resultados acumulados	21	(13,917,008)	(14,056,274)
Resultados del periodo	21	407,510	383,214
TOTAL PATRIMONIO		93,994,364	85,741,796
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		190,714,675	196,159,616
CUENTAS DE ORDEN		83,383,528	41,685,358

Las notas que se acompañan forman parte de los estados financiero

**CUADRO N° 08: ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS (EN NUEVOS
SOLES A VALORES HISTORICOS)**

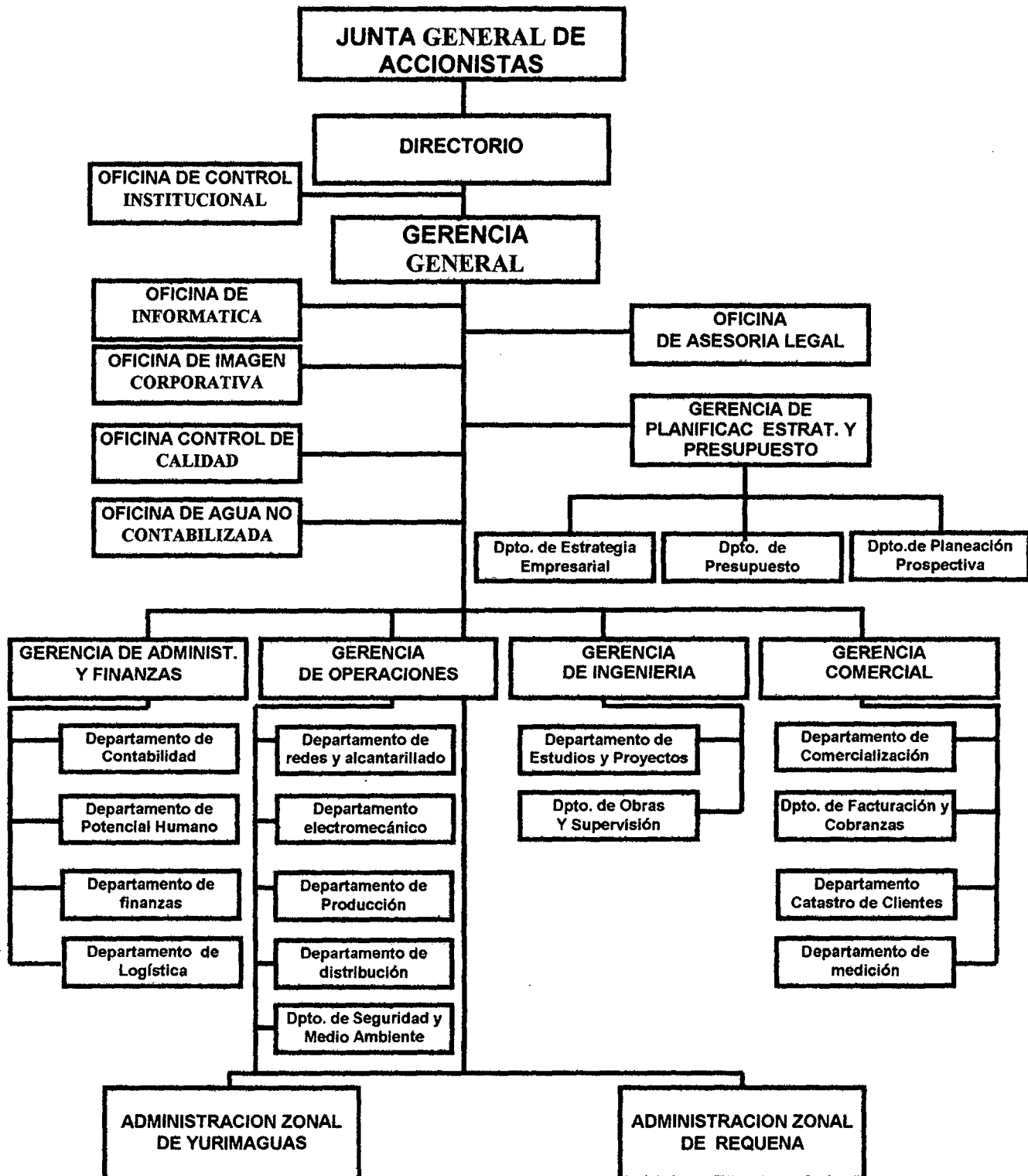
RUBROS	Nota	2008	2007
Ingresos Operacionales			
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	22	20,064,036	17,538,750
Otros Ingresos Operacionales		-	-
Total Ingresos Brutos		20,064,036	17,538,750
Costo de Ventas (Operacionales)	23	(11,871,915)	(10,230,062)
Otros Costos Operacionales		-	-
Total Costos Operacionales		(11,871,915)	(10,230,062)
Utilidad Bruta		8,192,121	7,308,688
Gastos de Administración	24	(4,818,155)	(4,197,905)
Gastos de Ventas	25	(4,150,107)	(3,565,277)
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos			
Otros Ingresos	26	1,029,096	932,567
Otros Gastos	27	(16,729)	(127,007)
Utilidad (Pérdida) Operativa		236,226	383,214
Ingresos Financieros	28	339,108	362,313
Gastos Financieros	29	(167,824)	(330,165)
Participación en los Result. De Partes Relacionad por Metod. Participación			
Ganancia (Pérdida) por Inst. Financ. Derivados			
Resultado Antes de Partic. e Impto. Renta		407,510	383,214
Participación de los Trabajadores		-	-
Impuesto a la Renta		-	-
Utilidad (Pérdida) Neta de Activ. Continuas		407,510	383,214
Ingreso (Gasto) Neto de Operac. en Discont.		-	-
Utilidad (Pérdida) Neta Del Ejercicio	21	407,510	383,214

Las notas que se acompañan forman parte de los estados financiero.

2.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

2.6.1. Estructura Orgánica.

Mediante sesión ordinaria de directorio N° 001-08 acuerdo N° 01-2008 (29-01-2008), se aprueba la estructura organizacional de la EPS SEDALORETO S.A., que es la siguiente:



2.6.2. RECURSOS HUMANOS.

La EPS SEDALORETO S.A. cuenta con los siguientes Recursos Humanos:

CUADRO N° 09: PERSONAL CONTRATADO Y NOMBRADO DE TODAS LAS PROVINCIAS DE LA EPS SEDALORETO S.A.

Al 31 de Diciembre del Año 2009 con R.G.G. N° 79A-2009, 19/12/2009, se aprobó el CAP, para implementarse en el presente ejercicio 2010.

Categoría	Cantidad de Trabajadores			
	Iquitos	Yurimaguas	Requena	Total
Gerente General	1	0	0	1
Gerentes	6	1	0	7
Funcionarios	16	0	1	17
Profesionales	22	1	0	23
Técnicos y auxiliares	85	14	2	101
Obreros	89	19	8	116
Total	219	35	11	265

Al mes de Enero-2010, se cubre 265 Plazas (245 Permanentes; y 20 Contratados) por necesidad de implementar el nuevo CAP por la puesta en marcha del proyecto PE-P29, definiendo un promedio de 7 Trabajadores/1,000 Conexiones).

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA GERENCIA COMERCIAL

1.1. Departamento de Comercialización:

1.1.2. Equipo Funcional de "Atención al Cliente y reclamos"

1.1.3. Equipo Funcional de "negociaciones y expedición de resoluciones"

1.2. Departamento de Facturación y Cobranza:

1.2.1. Equipo Funcional de "Facturación"

1.2.2. Equipo Funcional de "Cobranza"

1.2.3. Equipo Funcional de "Cortes y Rehabilitaciones"

1.2.4. Equipo Funcional de "Cartera Pesada"

1.2.5. Equipo Funcional de "Recaudación"

1.3. Departamento de Catastro:

1.3.1. Equipo Funcional de “actualización y dinámica catastral”

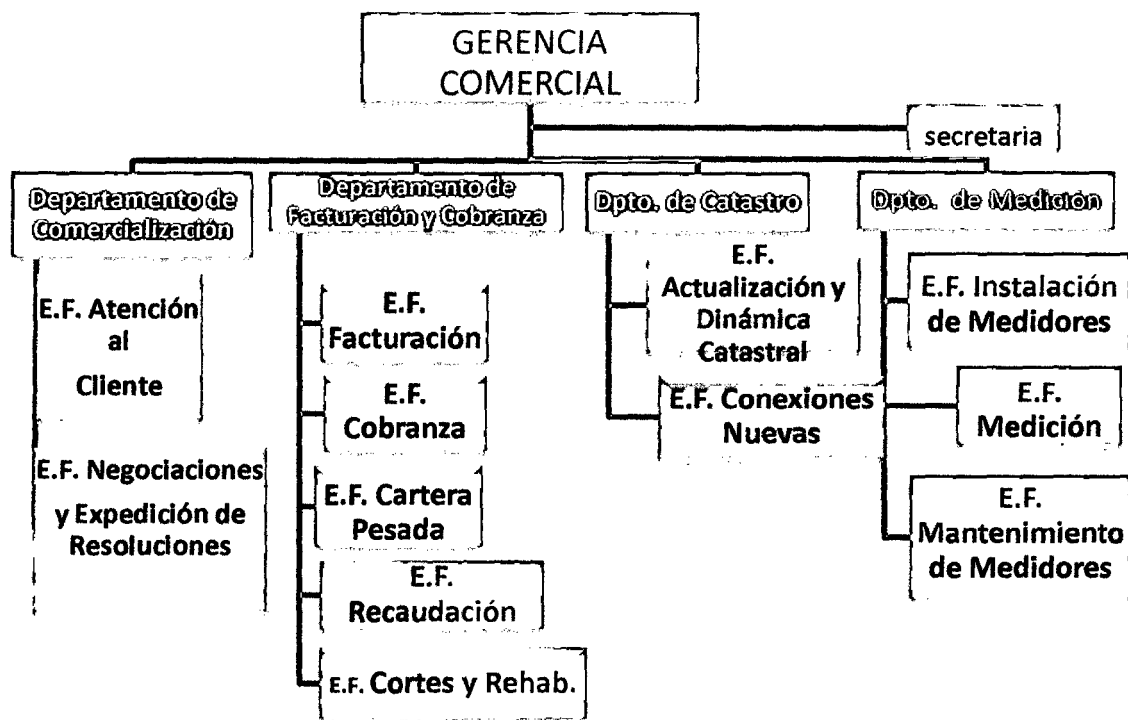
1.3.2. Equipo Funcional de “conexiones nuevas”

1.4. Departamento de medición:

1.4.1. Equipo Funcional de “instalación de medidores”

1.4.2. Equipo Funcional de “medición”

1.4.3. Equipo Funcional de “Mantenimiento de Medidores”



CAPITULO III

3. DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

3.1. CONTRIBUCIÓN DEL AREA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL AL OBJETIVO DE LA EMPRESA.

En cualquier empresa o institución organizada todas las unidades administrativas deben funcionar en forma armónica para lograr los objetivos establecidos en una programación, aquí es donde se aplican los principios de organización y gestión empresarial.

En la administración pública, el funcionamiento de las instituciones está regulado hasta en los más mínimos detalles, existiendo normas que le dan origen, precisan su finalidad y objetivos, establecen sus funciones y radio de acción y finalmente señalan los métodos de trabajo. De ahí que toda evolución siempre refleja el grado de cumplimiento de las normas inherentes en ellas.

En el caso particular de la EPS SEDALORETO S.A. que es una empresa que administra y sustenta con sus propios recursos pero, que a su vez está regida por los accionistas de los municipios provinciales de Maynas, Yurimaguas y Requena, además de las Municipalidades Distritales de Punchana, Belén y San Juan Bautista, lo cual la hace más vulnerable y poco estable en su funcionamiento y la aplicación de sus normas y estatutos.

En el presente informe estudiaremos al departamento de comercialización que se encuentra dentro de la Gerencia Comercial de la EPS SEDALORETO S.A.

La Gerencia Comercial, tiene por objetivo comercializar y cobrar por los servicios de prestación de agua potable y alcantarillado, sobre la base de disponer de un sistema catastral actualizado que permita obtener el perfil y características de los usuarios, a efectos de determinar sus reales necesidades para otorgarles una eficiente atención y exigirles, como contraprestación, el pago oportuno de los servicios, sin perjuicio de desarrollar mecanismos de suspensión del servicio y de cobranzas que eviten acumular

niveles de cartera pesada que pongan en riesgo el desenvolvimiento funcional del negocio.

Entre sus funciones principales tenemos las siguientes:

- Establecer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de políticas, estrategias, planes y programas referidos al sistema comercial.
- Coordinar los aspectos relacionados con una adecuada y real categoría tarifaria de los usuarios.
- Recepcionar y dar solución en plazos perentorios las solicitudes de reclamos que eventualmente puedan plantear los usuarios, emitiendo los listados que correspondan para su uso por la instancia respectiva.
- Organizar un proceso eficiente de cobranzas que reduzca al mínimo la presencia de la cartera pesada por incumplimiento de pagos.
- Promocionar los servicios que presta la empresa a través de los medios que estime conveniente con previa autorización de las instancias máximas de la organización.
- Elaborar en coordinación con las instancias técnicas, presupuestos y contratos por la instalación de nuevas conexiones, reconexiones y servicios colaterales, estableciendo la correcta aplicación de las normas sobre las ventas al contado o mediante financiamiento.

La Gerencia Comercial para su funcionamiento adecuado cuenta con cuatro departamentos que constituyen su estructura orgánica:

- Departamento de Catastro: planear, programar, dirigir, organizar, desarrollar, coordinar y controlar el registro catastral de los usuarios reales, factibles y potenciales.
- Departamento de Medición: planear, programar, dirigir, organizar, desarrollar, coordinar y controlar el registro y las actividades de medición de los consumos reales.
- Departamento de Facturación y Cobranzas: planear, programar, dirigir, organizar, desarrollar, coordinar y controlar la facturación, cobranza y la recaudación diaria por los servicios que la empresa brinda a sus clientes.
- Departamento de Comercialización: planear, programar, dirigir, organizar, desarrollar, coordinar y controlar los procesos de promoción comercial, así como aquellos vinculados a los presupuestos y contratos de los servicios prestados.

3.1.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

El área que es materia de estudio del presente informe, es el equipo funcional de atención al cliente, el cual está encargado de realizar los reclamos (comerciales y operacionales), elaborar convenios (negociaciones de deuda, conexiones nuevas de agua y desagüe) y otros colaterales, (análisis físicos y bacteriológicos, venta de tancadas, venta de bases, etc.) contribuyendo de esta manera a incrementar la recaudación y a través de ello al logro de los objetivos de la empresa, realizando una función de receptor de los diferentes problemas e inquietudes de los usuarios, brindando la orientación e información que es requerida por éste, lo cual nos permite crear y mantener una buena imagen a través de la satisfacción de los clientes.

El trabajador de esta área debe estar siempre atento y preparado para satisfacer a los usuarios, los cuales al ser diferentes se comportan en formas y maneras distintas ante él, por lo tanto, se hace necesario destacar la importancia de comprender a los usuarios y

tratar de servirles lo mejor posible a través de la atención que será la llave que abra la puerta de las buenas relaciones.

Un usuario molesto no perderá la oportunidad para hablar mal de la empresa si no colmó sus expectativas o no fue bien atendido.

A continuación se detalla algunas de las formas de cómo se debe realizar una atención ante un reclamo:

- Cada vez que reciba un problema o reclamo no lo tome como algo personal, sino como una gran oportunidad para demostrarle cuán importante es su opinión para usted.
- El (ella) está enojado(a) por una situación incómoda que ha vivido con la empresa, no está satisfecho con lo que recibió o esperaba recibir, no está molesto con usted escúchelo atentamente y en el momento oportuno respóndale con un “lo lamento, señor(a), se que está fastidiado yo me sentiría igual, explíqueme con detalle lo que pasó”.
- Déjelo de hablar, interrúmpalo solo para confirmar que lo está escuchando.
- Si un cliente le hace un reclamo personalmente, mantenga el control en todo momento, escúchelo y mírelo a los ojos, no cruce los brazos, es señal de que está incomodo y no quiere dialogar, las manos cerradas reflejan poca tolerancia.
- Evite las barreras físicas entre usted y su cliente, esto es señal de buena voluntad y no de autoridad, es importante crear confianza con el tono de voz y demostrar seguridad en la información que se brinda, lo ideal es que se logre solucionar el problema del cliente, de no ser así indique los procedimientos para aliviar el reclamo.

Podemos concluir diciendo que atender los reclamos de los clientes siempre es una valiosa oportunidad para enterarnos de lo que no estamos haciendo bien, esto nos

ayudará a coordinar con las áreas involucradas para detectar, corregir y prevenir errores.

Departamento de Comercialización:

La materia de estudio del presente informe es el departamento de comercialización que es el encargado de planear, programar, dirigir, controlar y coordinar los procesos de promoción comercial, así como aquellos vinculados a los presupuestos y contratos de los servicios prestados.

El departamento de comercialización cumple a su vez la función de filtro de información entre la empresa y el usuario, a través de él podemos definir los problemas más álgidos que tiene la población con respecto al servicio.

El departamento de comercialización está conformado por dos equipos funcionales de procesos y un jefe de departamento que cumple la función de organizar y controlar el trabajo y resultados diarios.

- **Equipo funcional de “Atención al cliente y reclamos”**

Este equipo de promoción comercial está conformado por seis sectoristas comerciales cuya función principal es la atención de los diferentes reclamos, solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios con respecto al servicio y un supervisor de área.

- **Equipo funcional de “Negociaciones y expedición de resoluciones”**

Este equipo está dividido en dos sub-equipos:

El equipo de negociaciones conformado por dos conciliadores, encargados de informar al usuario sobre el resultado de las inspecciones efectuadas a solicitud de sus reclamos por parte de los inspectores y llegar a un acuerdo sobre la resolución de los reclamos que sea justo y beneficioso para ambas partes,

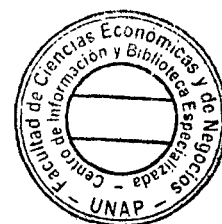
siempre y cuando los acuerdos guarden relación con lo establecido por la resolución 088-2007-SUNASS-CD.

El equipo de expedición de resoluciones conformado por tres auxiliares, encargados de elaborar las resoluciones de los reclamos y hacer llegar en forma oportuna de acuerdo a los plazos establecidos en la resolución de consejo directivo N° 088-2007-SUNASS-CD, asimismo elaborar trimestralmente el SICAP (sistema de captura y transferencia de datos) para enviá a la SUNASS en el cual se informa los reclamos resueltos durante el último mes de cada trimestre.

3.1.2. PROCESOS TECNICOS.

Los procesos técnicos del área en el área de atención al cliente se pueden distinguir en tres tipos de procesos:

1. Proceso de reclamos
2. Proceso de financiamiento de deudas
3. Proceso de servicios colaterales



❖ **Proceso de Reclamos:** Reclamo, es todo aquello en el que el usuario cree que se ha faltado a sus derechos, sea por falta de agua, facturaciones indebidas u otros servicios, los reclamos de pueden ser:

1. Reclamos Comerciales: son aquellos directamente vinculados a la facturación y se dividen en tres clases:
 - a) Problema en el régimen de facturación y el nivel de consumo:
 - Consumo medido: el usuario considera que el régimen de facturación no es aplicable, o ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.

- Consumo promedio: el usuario considera que el régimen de facturación no es aplicable o el monto facturado está mal calculado.
- Asignación de consumo: el usuario considera que el régimen de facturación no es aplicable o el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.
- Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.
- Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o por que ésta se encuentra cerrada.
- Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: (confusión o cruce de suministros).
- Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.

b) Problemas en la tarifa aplicada al usuario:

- Tipo de tarifa: es aquel donde el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.

c) Problemas en otros conceptos facturados al usuario:

- Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.

- Número de unidades de uso mayor al que corresponde.
2. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: como su mismo nombre lo describe son reclamos que pertenecen al área comercial pero que no guardan relación con los montos facturados en el recibo, los que se dividen en:
- a) Problemas relativos al acceso al servicio:
- La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.
 - Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
 - No se admite a trámite la solicitud.
 - El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios.
 - EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.
- b) Problemas relativos a la micro medición:
- El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de calidad de servicios de saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión en el plazo establecido.
 - La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.
 - El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.

- La EPS instala el medidor con atención inicial sin entregar al usuario el resultado de la atención inicial.

c) Problemas relativos a cortes indebidos:

- El corte o la suspensión del servicio han sido realizadas sin causa justificada.
- La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido.
- Falta de entrega de recibos.
- Problemas relativos a la información.

3. Reclamos operacionales: son aquellos vinculados con el abastecimiento del servicio de agua y alcantarillado, tales como:

a) Filtraciones:

- Filtraciones de agua externas hacia el predio.

b) Problemas en el servicio de agua potable:

- Fugas en conexión domiciliaria (definición en reglamento de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento).
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con un estudio de factibilidad favorable.

- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.

c) Problemas en el servicio de alcantarillado:

- Aforo en conexión de alcantarillado.
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o conexión domiciliaria.
- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro a una conexión de alcantarillado que cuenta con estudio de factibilidad positivo.
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.

Quien puede reclamar, el reclamo puede ser presentado por:

- El propietario del predio afectado
- El titular de la conexión domiciliaria
- El usuario efectivo del servicio afectado
- Toda persona natural o jurídica que tenga legítimo interés en el predio que cuenta con el servicio de agua y alcantarillado.

Ante quien y cuando presentar un reclamo:

Los usuarios tienen derecho de reclamar dentro de los 2 meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva, toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptará hasta 5 días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

Como presentar un reclamo:

- Por escrito: facultad del titular de la conexión, indicando fecha y hora de la realización de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso.
- Por teléfono: facultad del titular de la conexión, indicando fecha y hora de la realización de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso.
- Por web: facultad del titular de la conexión, indicando fecha y hora de la realización de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso.

Llenando el formato que corresponda según el tipo de reclamo presentado dando conformidad de la presentación del mismo, actualmente se cuenta con tres tipos de formatos:

- **Formato 01 (reclamos comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales).**
- **Formato 02 (reclamos comerciales)**
- **Formato 08 (recurso de reconsideración)**

Todo usuario que no se encuentre satisfecho ya sea con su facturación o con el servicio, está en la potestad de acercarse a la EPS para ingresar su reclamo, este usuario es atendido por el sectorista quien está en la obligación de atender el reclamo del usuario y de acuerdo a su clasificación hacer el llenado de los diferentes formatos que acrediten la presentación del mismo, a su vez es el encargado de realizar el despacho diario de los diferentes reclamos a cada departamento según corresponda y de indicar al usuario sus fechas de inspección y conciliación respectiva.

Anexo

Formato 01 (reclamos comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales)



**EPS
SEDALORETO S.A.**
HUALLAGA N° 328 - IQUITOS / PERÚ
R.U.C. 20103745293
TELF.: 23-1919 - 24-2594

FORMATO 01

**Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares
Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales**

CODIGO DE SOLICITUD N°		
N° DE SUMINISTRO		
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)		
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA / / HORA
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		
RAZÓN SOCIAL		
DATOS DEL SOLICITANTE		
(Calle, Jrón, Avenida)		N° Mz. Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia
Teléfono	Correo Electrónico (obligatorio para solicitud via web)	
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD		
Tipo de problema		
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO		
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN		
A	Problemas relativos al acceso al servicio	
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido	
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.	
3	No se admite a trámite la solicitud	
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios	
5	No se suscribe contrato de prestación de servicios	
6	Otros problemas relativos al contrato	
7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo	
B	Problemas relativos a la micromedición	
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza a instalación en el plazo establecido.	
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario	
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición	
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial	
C	Problemas relativos a cortes indebidos	
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.	
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.	
D	Falta de entrega de recibo	
E	Problemas relativos a la información:	
	No entrega al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	
PROBLEMAS OPERACIONALES		
A	Filtraciones	
	Filtración de agua externas hacia el predio	
B	Problemas en el servicio de agua potable	
1	Fugas en conexión domiciliaria	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria	
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	
C	Problemas en el servicio de alcantarillado	
1	Atoro en conexión de alcantarillado	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria	
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	
NOTA: Lista de problemas es referencial		
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE		
Mediante el presente, yo Identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la EPS al problema presentado, descrito en la presente solicitud		

Anexo
Formato 02 (reclamos comerciales)



**EPS
Sedaloretto S.A.**
HUALLAGA 328 - IQUITOS / PERU
R.U.C. 20103745293
TELF.: 23-1919 - 24-2694

FORMATO 02
Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		Teléfono	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
<input style="width: 100%;" type="text"/>		N°	Mz.
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
(Calle, Jirón, Avenida)	Provincia	Distrito	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
DOMICILIO PROCESAL			
<input style="width: 100%;" type="text"/>		N°	Mz.
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
(Calle, Jirón, Avenida)	Provincia	Distrito	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Código Postal	Teléfono/Celular	Correo electrónico (obligatorio para reclamos vía web)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (ver lista en reverso)			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
SUCURSAL / ZONAL			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
ATENDIDO POR		FIRMA	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA			
		SI	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 50px;" type="text"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido):			
Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.		SI	<input style="width: 50px;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 50px;" type="text"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	HORA	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (D/M/A/A)			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Firma del reclamante	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha	

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.

El usuario está en la obligación de cumplir con la atención a la inspección y asistencia a la conciliación de su reclamo, el cual debe ser resuelto por la EPS en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación. Emitiendo la resolución que debe ser notificada al usuario en su domicilio en un plazo de 10 días hábiles ya sea esta fundada o infundada.

Etapas de investigación y de conciliación:

1. **Inspección:** es un medio de prueba en el cual se realiza una inspección interna y externa de las instalaciones sanitarias del predio, la cual es comunicada al usuario al momento de realizar su reclamo estableciendo fecha y hora de la inspección con un máximo de dos horas de espera en el formulario del reclamo.
2. **Etapas de conciliación:** se cita a reunión de conciliación a más tardar al décimo día hábil posterior a la inspección con la finalidad de poner fin al problema que originó el reclamo, sin perjuicio de lo expuesto por el usuario y la EPS, podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento de solución del reclamo.

Quien resuelve el reclamo: en vía administrativa existen dos instancias:

- **Primera instancia:** conclusiones del procedimiento por desestimiento del reclamo, en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la emisión de la resolución que pone fin a la vía administrativa.

La resolución en primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo, la notificación se realizará dentro de los diez (10) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta: recurso de reconsideración, que se sustentará en nueva prueba (formato N° 8) o recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuales o en cuestión de puro derecho (formato N° 9), en los casos de recursos de reconsideración o apelación

interpuestos contra resoluciones notificadas por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de ambos recursos se indicará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada.

La resolución de recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentado el recurso, la notificación de la resolución se realizará dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su emisión.

Silencio administrativo positivo (SAP), transcurrido el plazo establecido y no se ha emitido la resolución en primera instancia por la EPS operara el SAP y en consecuencia el reclamo se encuentra fundado.

- Segunda instancia – recurso de apelación:

Antes de resolver en segunda instancia, el TRASS podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación.

La resolución de segunda instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de recibido el expediente, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Cuando la complejidad que el caso amerite el TRASS podrá considerar una prórroga de hasta veinte (20) días hábiles, para su aplicación ésta debe ser notificado al reclamante y a la EPS antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Transcurrido el plazo establecido sin que se notifique la resolución operara el silencio administrativo negativo (SAN)

❖ **Proceso de financiamiento de deudas:**

Cuando el usuario se presenta en la gerencia comercial en el área de atención al cliente a solicitar financiamiento de deuda por pensiones de agua potable y/o alcantarillado que

se encuentran pendientes de pago por morosidad, re facturación de recibos por reclamos o venta de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado u otros colaterales afines, ésta deberá ser revisada por el sectorista comercial de atención al cliente o quien haga sus veces, para los procedimientos de suscripción del convenio de financiamiento.

Dentro de las diferentes negociaciones o convenios que se realiza dentro de la empresa podemos distinguir dos:

- Tipo1: usuarios factibles que desean una conexión nueva
- Tipo 2: usuarios con situación activa/activa con deudas no mayores de tres meses o que tengan re facturación de recibos.

El proceso de negociación se da cuando un usuario en situación factible o activa no mayor de tres meses se acerca a la EPS ya sea para solicitar una conexión nueva o regularizar su situación con la empresa a través de la generación de un convenio de pago es entonces cuando la promotora comercial solicita copia del DNI del usuario, en caso de ser éste el titular de la cuenta, que es un requisito indispensable para el proceso de negociación, en caso no ser el titular deberá presentar carta poder simple otorgado por el titular de la cuenta y copia del DNI del representante, una vez cumplido el único requisito se procede a negociar la deuda o la venta de una conexión nueva en cuyo caso además de la copia del documento nacional de identidad deberá contar con el expediente otorgado por el departamento de catastro comercial y medición de consumos quienes a su vez realizan una inspección al usuario para determinar su factibilidad y acreditar a la misma a través del armado del expediente especificando si procede o no la solicitud del usuario para una conexión nueva.

En el siguiente proceso de la negociación, el sectorista comercial de atención al cliente deberá indicar al usuario el monto total de la deuda, el importe inicial a pagar (mínimo del 20% de la deuda total de acuerdo al tipo de negociación), el saldo a ser refinanciado en mensualidades (en plazo máximo de 36 cuotas de acuerdo al monto de la deuda) y los intereses que genere el convenio en el tiempo, además del pago de la rehabilitación de servicio si la misma está cortada ya sea en caja o en matriz, una vez pactado y acuerdo de las dos partes se procede a ingresar en el sistema la forma, indicando el

monto de la cuota y el tiempo de la negociación, se emiten los formatos que son registrados en el sistema, los cuales son firmados por el usuario y el sectorista además de los recibos de pagos que luego serán entregados en la ventanilla de caja para su respectivo cobro.

Para finalizar el proceso y después de la cancelación de los recibos en ventanilla se entrega copias de toda la documentación para el usuario y se archivan los originales para el respectivo control de la documentación, dando por terminado el proceso del convenio.

En el caso de los usuarios nuevos que solicitan su conexión se enviará el expediente al departamento de mantenimiento para la respectiva ejecución de la conexión nueva, la cual debe ser ejecutada en un plazo de 15 días hábiles una vez efectuado el convenio y la cancelación de la cuota inicial.

El personal de atención al cliente (sectoristas), es responsable del control de los convenios y reclamos, revisando diariamente cada uno de ellos y su derivación al departamento para su control y archivamiento o derivación según sea el caso.

❖ **Proceso de Servicios Colaterales:**

Los servicios colaterales son los diferentes servicios que brinda la empresa y por los cuales efectúa un cobro o no según sea el caso, dentro de los servicios colaterales que tienen costo se encuentran:

- Conexión nueva de agua
- Cambios de diámetros
- Regularización de conexión de agua
- Reubicación de la conexión domiciliaria de agua

- Ampliación de conexiones potable
- Factibilidad de servicio
- Pensión agua potable
- Pensión de desagüe
- Instalación conexión alcantarillado
- Reubicación conexión de desagüe
- Inspección de servicio
- Reposición de jardines
- Rotura y reposición de veredas
- Rotura y reposición de sardineles
- Reapertura de conexiones domiciliarias
- Excavación y refine de zanja
- Relleno y compactación de zanja
- Rotura y reposición del pavimento
- Reubicación caja de medidor
- Reapertura de corte temporal

- Cierre conexión de agua potable con retiro de 1/2 mt.
- Corte del servicio de desagüe
- Reapertura del servicio de desagüe
- Limpieza y desinfección de cisternas
- Análisis bacteriológico
- Análisis físico químico
- Corte y rehabilitación
- Corte definitivo
- Tancada comercial/industrial
- Certificado de pensión/convenio
- Instalación de tapa
- Instalación de caja, marco y tapa
- Colocar caja y tapa de desagüe
- Reubicación caja de desagüe
- Reintegro de rehabilitación
- Regularización conexión desagüe

Dentro del servicio que no tienen costo se encuentran servicios adicionales y complementarios como:

- Solicitudes de cambio de nombre o razón social
- Solicitudes de reparación de fugas en caja de medidor y tuberías matrices.
- Solicitudes de afericiones de medidor.
- Solicitud de control de calidad de agua
- Solicitud de atoro de colector.
- Solicitudes de modificación de la dirección en el recibo.
- Etc.

Anexo
Formato estándar de solicitud de servicios

AGENCIA IQUITOS		N° Solicitud:
<i>Solicitud de Servicios</i>		Fecha :
Código :	Descripción :	
Dirección:		Nro. :
Urb. :	Cod.Catastral:	Teléfono:
Nombre :	N° Inscripción:	N° Medidor:
<i>Operador:</i>	<i>Area Responsable:</i>	

AGENCIA IQUITOS ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LORETO S.A.

Solicitud de Servicios

	N° Solicitud:
	Fecha :

Servicio Solicitado	
Código :	Descripción :
Servicios Complementarios	
Códigos : 0 0 0 0 0	Descripciones : SIN CODIGO DE SERVICIO SIN CODIGO DE SERVICIO SIN CODIGO DE SERVICIO SIN CODIGO DE SERVICIO SIN CODIGO DE SERVICIO

Solicitante		
Dirección:		Teléfono:
Nro. :	Urb. :	
Cod.Catastral:	N° Inscripción:	N° Medidor:
Nombre :		R.U.C.:

Observaciones	
	Tiempo de Atención (días) 1

<i>Operador:</i>	<i>Area Responsable:</i>
------------------	--------------------------

3.1.3. NORMAS LEGALES:

En la atención de los reclamos por la resolución N° 088-2007-SUNASS-CD que modifica el reglamento general de reclamo a usuarios de servicios de saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio aprobado mediante resolución de consejo directivo 066-2006-SUNASS-CD (que entro en vigencia el día 2 de Julio del 2007) , la resolución de consejo directivo N° 088-2007-SUNASS-CD (modifica artículos 6,10,14,18,46 de la R.C.D. N° 066-2006-SUNASS-CD) y la resolución de consejo directivo 064-2009-SUNASS-CD (que modifica algunos artículos de la resol-066 4,9,11,21,22,38) las cuales cumplen el objetivo de establecer las relaciones que deben existir entre los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado y la entidad prestadora de servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado de Loreto sociedad anónima, además del tupa (texto único de procedimientos administrativos) que es un documento de carácter descriptivo e informativo sobre los procesos administrativos aplicables en los servicios orientados al cliente.

Con lo que respecta a la generación de negociaciones o convenios de pago este proceso está facultado por el Art. 98 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNNAS-CD del Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento mediante el cual se establece que es posible dar facilidades a los usuarios en la generación de convenios de pago en caso de atraso en el pago de sus pensiones, por otro parte el proceso sistemático a seguir esta establecido por el Sici-vigente (sistema informático comercial integrado) creado en el año 2000 mediante el cual se generan convenios en las cuentas activas/activas y activas/cortadas, sin embargo hasta la fecha no existe un reglamento o directiva interna sobre el manejo de los procedimientos para generar los convenios de pago, sentando una base como guía en el trabajo de los promotores comerciales (sectoristas) que están encargados de elaborar dichos procesos.

Y por ultimo con respecto a los servicios colaterales estos están regidos por el TUPA (texto único de procesos administrativos) autorizados mediante resolución de consejo directivo N° 091-2008-SUNASS-CD (17/10/08) con la debida aprobación de la gerencia general, gerencia comercial, asesoría legal, gerencia de planificación estratégica y presupuesto y gerencia administrativa y finanzas.

3.2. CARGOS Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS

- Del 01/03/03 al 30/09/05 me desempeñé como Sectorista Comercial en el equipo funcional de atención al cliente del Departamento de Comercialización.
- 01/10/05-31/01/08 me desempeñé como Supervisora del equipo funcional de atención al cliente, del Departamento de Comercialización.
- 01/02/08-29/02/08 me desempeñé como Jefe (e) del área de servicios, del Departamento de Suministros.
- 01/03/08-31/03/08 me desempeñé como Jefe (e) del área de compras, del Departamento de Suministros.
- 01/04/08-31/08/08 me desempeñé como Jefe (e) del equipo funcional de cartera pesada, del Departamento de Facturación y Cobranzas.
- 01/09/08-31/03/09 me desempeñé como Asistente Comercial, del Departamento de Facturación y Cobranzas.
- 01/04/09 – hasta la fecha me desempeño como Jefe del equipo funcional de cartera pesada, del Departamento de Facturación y Cobranzas.

3.3. CONTRIBUCIÓN PROFESIONAL A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

Mi desempeño dentro de la Gerencia Comercial, en el Departamento de Comercialización y dentro del Equipo de Atención al Cliente ha sido realmente gratificante, ya que en ella he podido sentir el clamor del usuario por contar con un servicio eficiente, atender a personas de diferentes extractos sociales, dialogar en diferentes términos para poder ser comprensivo con el usuario y llegar a la solución de su problema.

El manejo del nivel de estrés al que uno se expone, nos hace reflexionar sobre la problemática del usuario y que está haciendo la empresa sobre este hecho para solucionar los diferentes problemas que se presentan, teniendo en cuenta que el personal de atención al cliente ha sido capacitado para poder afrontar esta presión y llegar a un justo acuerdo con el usuario, a pesar de no contar con las herramientas adecuadas para lograr efectivamente esta labor, lo cual determina que es muy distinto estar allí sentado afrontando al usuario que tiene la razón y por otro lado representando a una empresa que cuenta con una gran problemática y hace un gran esfuerzo por solucionar los problemas tanto del cliente externo como del cliente interno.

La principal contribución al desarrollo y crecimiento de la empresa es haber brindando capacitación a las diferentes personas que han ingresado a esta área ya que en un principio este equipo sólo estaba constituido por dos personas y en la actualidad cuenta con cinco sectoristas al servicio exclusivo de los usuarios y un supervisor de área, tanto en la atención de los reclamos como en la negociación y facturación de colaterales, contando con un criterio diferente y con una empresa que está afrontando muchos cambios y que aspira ser mejor cada día en beneficio de los usuarios.

Todo ello se ha podido lograr con la constante búsqueda de información y capacitación brindada por el personal más antiguo de la empresa, aplicando criterios profesionales que sólo pueden aprenderse en las aulas universitarias y que se enriquecen con la aplicación en el ámbito donde uno se desenvuelve.

3.4. LIMITACIONES PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

3.4.1. Limitaciones Internas

- Falta de un manual de procedimientos por cada área que permita realizar el trabajo de forma eficiente.
- Falta de un medio de comunicación para el personal de atención al cliente con los diferentes departamentos ubicados en la planta de tratamiento, sobre todo de la parte operativa.

- Falta de coordinación entre el personal de los diferentes departamentos de la Gerencia Comercial, para lograr un mejor manejo de la información que será brindada al usuario.
- Falta de capacitación para el personal de las diferentes áreas de la empresa, en especial para el personal de atención al cliente, en diferentes temas que ayuden a mejorar el servicio de atención al usuario.
- Falta de estabilidad laboral, creando inestabilidad en la continuidad laboral del personal lo cual genera desánimo e ineficiencia en el trabajo.
- Falta de una adecuada evaluación para la elaboración y reestructuración del COP (cuadro de organización del personal).

3.4.2. Limitaciones Externas

- Falta de abastecimiento continuó del servicio genera mucha fricción entre el usuario y la empresa.
- Alto índice de usuarios morosos y clandestinos.
- Falta de difusión por parte de la empresa acerca de las mejoras del servicio que se están dando y seguirán incrementándose con el proyecto PE-P29 y la segunda etapa del mismo que ya se pondrá en marcha en el presente año.
- Imagen deteriorada en la mente de los usuarios de la empresa, por el alto índice de reclamos y deficiencias en el servicio y la facturación.

3.5. PROPUESTAS PARA SUPERAR LAS DIFICULTADES ENCONTRADAS

1. Recopilar información basada en las normativas vigentes para la creación de un manual de procedimientos detallado por área y función a desempeñar que sea entregado a cada trabajador para uniformizar los procesos en la atención al usuario.
2. Habilitar al personal de atención al cliente de medios de comunicación como teléfonos fijos o celulares (RPM) para mantener una buena comunicación con la planta de tratamiento, de esta manera se podrá coordinar directamente con el personal encargado de determinada función, logrando una atención de calidad.
3. Se propone mantener una comunicación constante entre las jefaturas y los trabajadores de manera escrita y/o verbal, informando al personal sobre las nuevas estrategias a tomar para el logro de los objetivos, lo que permitirá contar con personal bien informado, con capacidad de transmitir mayor y mejor información al usuario.
4. Las capacitaciones constantes para los trabajadores es un punto muy importante que toda empresa no debe descuidar, en el caso de la EPS SEDALORETO S.A. éstas se dan en forma muy esporádica, por lo que se propone crear un programa integral de capacitaciones en las diferentes áreas de la empresa, abarcando temas de índole profesional y personal para fomentar cambios de actitud y mejorar la atención al usuario.
5. Es necesario evaluar, y ampliar los períodos de contratación, en especial con el personal del área de atención al cliente, esta estabilidad creará mayor eficiencia en el desempeño laboral y mayor productividad para la empresa.
6. El cuadro orgánico de personal (COP) debe ser reestructurado, de acuerdo a la formación educativa, capacidades de cada trabajador y la exigencia del puesto a cubrir, en la empresa este proceso sería de vital importancia para el buen funcionamiento de la misma.

7. Con la puesta en marcha del proyecto PE-P29, se prometió a la población un abastecimiento de 20 horas continuas del servicio de agua potable, hecho que hasta la fecha no es una realidad en todos los sectores de la ciudad, siendo los sectores norte y sur los más afectados debido a la falta de reservorios y presión en la distribución del servicio además de la falta del tendido de redes en las zonas menos accesibles, con la puesta en marcha de la segunda etapa de este proyecto se logrará cumplir con la promesa del abastecimiento continuó para toda la población, brindando un servicio continuó y de calidad.
8. Es necesario implementar nuevos mecanismos en el tratamiento hacia el usuario clandestino y moroso que es renuente al pago y a la regularización de su situación informal con la empresa, aplicando las normativas vigentes que amparan a la empresa a tomar medidas más estrictas con este tipo de usuarios acabando de esta manera con el claudestinaje y la morosidad tan elevada que existe por una falta de conciencia de los usuarios y de iniciativa de la empresa.
9. La comunicación hoy en día es de vital importancia, por ello mantener al tanto a la población acerca de los cambios que se vienen dando dentro de la empresa para la mejora del servicio debería ser un aspecto que no se debe descuidar, ya que esto generará mayor identificación del usuario con la empresa.
10. Los constantes reclamos que se generan todos los días en el área de atención al cliente sean estos operativos por la falta de abastecimiento o comerciales por las facturaciones elevadas, es un índice de que hay muchos aspectos que mejorar para ello se debe implementar mayor control y verificación en los procesos de tratamiento, abastecimiento y distribución del servicio, de igual modo se debe realizar en los procesos de medición y facturación, lo cual permitirá lograr una disminución de los reclamos que en su mayoría son fundados y a favor del usuario por la falta de control y verificación de los procesos antes mencionados.

CONCLUSIONES

1. La EPS SEDALORETO S.A. busca en forma permanente, optimizar los niveles de rentabilidad y eficiencia en bienestar de sus usuarios, teniendo como pilar fundamental a un grupo de trabajadores dispuestos a aplicar todos sus conocimientos en aras de brindar un mejor servicio a la población.
2. En la actualidad la EPS SEDALORETO S.A. se encuentra en constante crecimiento a través de los diferentes proyectos de inversión que han sido brindados con la ayuda del gobierno y su programa “AGUA PARA TODOS” y “CONSTRUYENDO PERU” así como los préstamos otorgados por Japón y China, que han permitido implementar a la empresa para brindar un servicio más continuo y de mejor calidad.
3. La EPS SEDALORETO S.A. afronta hoy en día un gran reto económico y social, ya que ha establecido sus metas de gestión para los próximos cinco años, las cuales deberán ser cumplidas para asegurar su sostenibilidad en el tiempo y la devolución de los préstamos realizados para el mejoramiento de su infraestructura, es por ello que viene implementando diferentes estrategias que aseguran el cumplimiento de las metas propuestas.
4. Así como la EPS SEDALORETO S.A. se encuentra en constante evolución y cambios, brindando un servicio de calidad para todos sus usuarios, es necesario que los mismos tomen conciencia sobre la importancia de contar con los servicios de saneamiento ya que éstos generan vida y salud, por ello el apoyo de los usuarios serán de vital importancia para el logro de los objetivos, es por ello que la empresa seguirá con sus campañas de educación sanitaria, para fomentar el ahorro del agua y el cuidado del sistema de alcantarillado.
5. El área de atención al cliente (sectoristas) es parte fundamental de la empresa y no debe quedar ajeno a los cambios que vienen desarrollándose, por lo que es necesario incentivar al personal, manteniéndolo motivado y capacitado, para mantener una buena actitud hacia el usuario, brindando una atención de calidad y mostrando una mejor imagen de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que la empresa cuente con manuales de funciones específicas y flujogramas para cada área de trabajo, lo que facilitará el mejor desempeño del trabajador y por ende mejorará los niveles de eficiencia en el manejo de los recursos y la prestación de los servicios.
2. Capacitar en forma permanente a todo el personal, permitirá mejorar el servicio de atención personalizada al cliente, quienes mediante la promoción y venta de los servicios, lograrán mejorar los volúmenes de facturación y cobranza, incrementando la productividad.
3. Implementar debidamente las diferentes áreas de la empresa, es un aspecto que ayudará a la identificación del personal con su empresa, de esta manera se logrará mantenerlos motivados y enfocados en el logro de los objetivos y metas propuestas.
4. Aplicación de nuevas estrategias, para bajar el índice de morosidad y clandestinaje en la ciudad, debe estar reforzado por la difusión permanente de publicidad en contra de este accionar por parte del usuario, brindando toda la información de los diferentes mecanismos mediante los cuales puede regularizar su situación actual con la empresa.
5. Es importante que los niveles gerenciales de la EPS SEDALORETO S.A. apoyen las iniciativas de sus trabajadores, orientadas al mejoramiento del procesamiento de sus operaciones y la optimización de sus servicios, solo de esta manera se logrará una verdadera identificación del trabajador con su empresa, la cual se verá reflejada en la calidad de atención que éste brindará a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- <http://es.wikipedia.org>
- <http://www.momografias.com>
- <http://www.mitacnologico.com>
- Folletos de información emitidos por la EPS SEDALORETO S.A.
- Plan estratégico institucional periodo 2007-2011
- Manual de organización y funciones
- Resolución de consejo directivo N° 066-2006-SUNASS-CD
- Resolución de consejo directivo N° 011-2007-SUNASS-CD
- Resolución de consejo directivo N° 088-2007-SUNASS-CD
- Cuadro orgánico de puestos EPS SEDALORETO S.A.
- Información recopilada de los diferentes departamentos de la EPS SEDALORETO S.A.
- <http://www.sedaloreto.com.pe>
- Introducción a la Teoría General de la Administración de Idalberto Chiavenato.
- Administración una Perspectiva Global de Harold koontz.
- Dirección de Mercadotecnia por Phili Kotler.
- <http://www.apeim.com.pe>

ANEXO DE CUADROS

- Cuadro N° 01: Objetivos y Metas Estratégicas.....Pag. 12
- Cuadro N° 02: Población de Iquitos por Niveles Socioeconómicos.....Pag. 21
- Cuadro N° 03: Población Total de Iquitos por Distritos al 31 de Agosto del 2010.....Pag. 22
- Cuadro N° 04: Producción del Servicio de Agua Potable en la Ciudad de Iquitos – 2009.....Pag. 27
- Cuadro N° 05: Población que Cuenta con el Servicio de Agua y Alcantarillado por Ciudades.....Pag. 28
- Cuadro N° 06: Proyección de la Venta de Conexiones Nuevas de AP y ALC por Ciudades.....Pag. 29
- Cuadro N° 07: Balance General (en miles de nuevos soles, a valores históricos, sin céntimos).....Pag. 32
- Cuadro N° 08: Estado de Ganancias y Perdidas (en nuevos soles, a valores históricos).....Pag. 34
- Cuadro N° 09: Personal contrato y nombrado de todas las provincias de la EPS SEDALORETO S.A.....Pag. 36

ANEXO DE GRAFICOS

- Estructura Orgánica de la EPS SEDALORETO S.A.....Pag. 35
- Estructura Orgánica de la gerencia Comercial.....Pag. 37

ANEXO DE FORMATOS

- Formato 01 (Reclamos Comerciales no Relativos a la Facturación y Problemas operacional).....Pag. 49
- Formato 02 (Reclamos Comerciales).....Pag. 50
- Formato 08 (Recurso de Reconsideración).....Pag. 51
- Formato Estándar de Solicitud de Servicios.....Pag. 59
- Formato 07 (Solicitud de Contrastación de medidor).....Pag. 60

