



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO AL CLIENTE IMPLEMENTANDO VENTANILLA ÚNICA  
EN EL CENTRO DE SERVICIOS BREÑA – SEDAPAL**

**PRESENTADO POR  
ALEJANDRO ALFREDO GODOY ACOSTA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL  
CLIENTE IMPLEMENTANDO VENTANILLA ÚNICA EN EL CENTRO DE  
SERVICIOS BREÑA - SEDAPAL

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

ALEJANDRO ALFREDO GODOY ACOSTA

LIMA, PERU

2019

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	07
<b>INTRODUCCIÓN</b>	08
<b>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO</b>	12
1.1. Antecedentes de la investigación	12
1.2. Base teórica	14
1.3. Definición de términos básicos	24
<b>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA</b>	28
2.1. Diseño metodológico	28
2.2. Diseño muestral	28
2.3. Técnicas de recolección de datos	29
2.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	29
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS</b>	30
3.1. Contexto laboral	30
3.2. Determinación y análisis del problema	37
3.3. Proyecto de solución	44
3.4. Evaluación del proyecto	62
<b>CAPITULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS E IMPACTOS,</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	72
4.1 Análisis y resultados	73
4.2 Conclusiones	74
4.3 Recomendaciones	74
<b>REFERENCIAS</b>	75

Anexo 1. Acta de inicio de servicio Centro de Servicios Breña

Anexo 2. Pedido de servicio del Plan Piloto Centro de Servicios Breña

Anexo 3. Pedido de Servicio Ventanilla Única Centro de Servicios Breña

Anexo 4. Acta de inicio de Servicio Centro de Servicio Ate Vitarte

Anexo 5. Pedido de Servicio Ventanilla Única Centro de Servicios Ate Vitarte

Anexo 6. Acta de inicio de Servicio Centro de Servicio San Juan de Lurigancho

Anexo 7. Pedido de Servicio Ventanilla Única Centro de Servicios San Juan de Lurigancho

Anexo 8. Informe de Supervisión del servicio

Anexo 9. Informe: Actividad del plan operativo “Administrar el Sistema de Participación en el Proceso Productivo con Calidad y Control Interno”

Anexo 10. Encuestas

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Programa de mejora continua	44
Tabla 2 Matriz de priorización	46
Tabla 3 Metodología 05 porque	47
Tabla 4 Plan de Acción	48
Tabla 5 Diagrama de Gantt	49
Tabla 6 Presupuesto para el proyecto	49
Tabla 7 Planilla de Registro diario de atención de visitas	56
Tabla 8 Tabla de evaluación de encuestas	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Diagrama causa- efecto Ishikawa	18, 19, 20, 21, 43
Figura 2 Organigrama General – SEDAPAL	32
Figura 3 Organigrama de la Gerencia de Servicios Centro	33
Figura 4 Organigrama del Equipo Administración Centro	33
Figura 5 % de encuestados por edades	38
Figura 6 % de encuestados por sexo	38
Figura 7 Pregunta 01 - Respecto a la ubicación y orientación hacia Las oficinas ¿Cuál es su opinión?	39
Figura 8 Pregunta 02 – Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla Única) ¿Cuál es su opinión?	39
Figura 9 Pregunta 03 – En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	40
Figura 10 Pregunta 04 - ¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicios?	41
Figura 11 Acta de inicio de Servicios	53
Figura 12 Pedido de Servicios	54
Figura 13 Procedimiento de Acceso al Centro de Servicio- GSPR100-GSC	57
Figura 14 Papeleta de visita	60
Figura 15 Informe N° 32 -2016-EA-CCN – Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para mejora de Satisfacción del cliente externo	62
Figura 16 Memorando 1106-2016-EA-C- Evaluación y Supervisión de pedidos de Servicios	66
Figura 17 % de encuestados por edades	66
Figura 18 % de encuestados por sexo	67

Figura 19 Pregunta 01- Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	67
Figura 20 Pregunta 02- Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	68
Figura 21 Pregunta 03- En cuanto al trato y/ o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	69
Figura 22 Pregunta 04- ¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	69

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La experiencia profesional del presente trabajo, se realizó en el Centro de Servicios Breña ubicado en la Avenida Tingo María N° 600 Urbanización Chacra Colorada - Cercado de Lima - Lima – Perú, perteneciente a la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – SEDAPAL

En el Centro de Servicios Breña, se observó demora en la atención y malestar de los clientes externos, originándose reclamos por parte de estos, lo que motivo analizar las posibles causas de esta situación.

Para tal efecto se aplicó un diagnóstico de verificación, para evaluar el grado de satisfacción del cliente externo.

Como resultado del diagnóstico se plantearon acciones para resolver el problema, que incluían lo siguiente:

- Mejoramiento de infraestructuras y el diseño de un procedimiento para la atención de los clientes externos.

Con estas acciones se espera mejorar el nivel de satisfacción de los clientes externos.

**Palabras clave:** Satisfacción al cliente, metodología para la solución de problemas.

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2006 que el bachiller egresó, labora en SEDAPAL en el Equipo Administración Centro de la Gerencia de Servicios Centro, con el cargo de técnico administrativo, desarrollando las siguientes actividades:

### Gestión de recursos humanos:

- Controlar y asegurar el registro de marcaciones del persona, para el pago de los jornales semanales en caso de obreros y el pago de sueldo quincenales y mensual para el personal empleado y funcionario, asimismo, el pago de las horas extras, bonificaciones por aguas negras y horario nocturno, etc..
- Gestionar ante los equipos de la Gerencia de Recursos Humanos las vacaciones del personal, descansos compensatorios, préstamos vacacionales, licencias, reintegros por descuentos indebidos, etc.
- Autenticar documentación en cumplimiento a la ley del procedimiento administrativo general, a ser utilizada para trámites ante la empresa.

### Gestión de almacén:

- Coordinar, desarrollar, controlar y evaluar las acciones de operatividad del almacén del Centro de Servicios Breña; con la entrega de los suministros de materiales, equipos y/o útiles a los usuarios finales para continuar con el proceso productivo de la empresa.
- Recepción, control y entrega de mercaderías, así como la rotación de inventarios, evitando pérdidas de materiales por obsolescencia y/o vencimiento.

En el año 2012 fue promovido al cargo de asistente administrativo, hasta la actualidad, desarrollando las siguientes actividades:

Gestión logística:

- Supervisión a las compañías terceras, por los diversos servicios requeridos (áreas verdes, mantenimiento de mobiliarios, inmuebles, motorizados, etc.)
- Supervisión en la dotación de combustible para el funcionamiento de los vehículos y equipos propios de la empresa, (cisternas, hidrojet, grupos electrógenos, cámara de bombeo de agua, etc.)
- Control de los movimientos de activos fijos.

Gestión del plan anual de contrataciones:

- Seguimiento y mantener actualizado la información de los procesos programados en el plan anual de contrataciones, asegurando su ejecución.
- Preparar y gestionar el requerimiento de estudio de posibilidades que ofrece el mercado de los procesos programados en el plan anual de contrataciones.
- Preparar gestionar procesos requeridos de tipo no ajustado a ley.
- Confeccionar los términos de referencia de acuerdo a los servicios programados en el plan anual de contrataciones.

La realización del presente trabajo, dentro de mi ámbito profesional fue aplicar los conocimientos adquiridos en mi carrera de Administración, a fin de contribuir en la empresa Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – SEDAPAL, en la mejora del proceso de Atención al Cliente Externo.

Es preciso indicar que el objetivo de SEDAPAL es brindar el servicio de agua y alcantarillado de Lima y Callao, realizando las actividades de potabilizar el agua, tratamiento de las aguas residuales, recaudaciones comerciales, mantenimiento de las redes de agua y alcantarillado y recepción de obras ejecutadas por el Gobierno Central o privados.

Asimismo, el Equipo Administración Centro, donde laboro, apoya y asesora a las demás áreas del ámbito de la Gerencia de Servicios Centro, de acuerdo a nuestro MORG, dirigimos, supervisamos y controlamos la Ejecución del Presupuesto Operativo, Plan Operativo, Plan Anual de Contrataciones, las acciones desconcentradas de personal, almacenes, mantenimiento de vehículos propios, mantenimiento de infraestructura y mobiliario proponiendo las medidas correctivas pertinentes. Supervisar los servicios terceros y acciones de apoyo a los damnificados, en caso de siniestro relacionado a los servicios que presta la Empresa.

La propuesta se desarrolló para mejorar la imagen de la Empresa, la cual se veía afectada por la demora en la atención a los clientes externos.

Se conformó un grupo de trabajo, que estuvo integrado por 01 Coordinador Administrativo (dirigir, coordinar y organizar), 01 Analista Administrativo (desarrollo) y 01 Asistente Administrativo (recolección de información, generación de términos de referencia, cotizaciones), todos los integrantes pertenecientes al Equipo Administración Centro.

Dicha propuesta se aplicó en el Equipo Comercial, por la gran afluencia de clientes externos que ingresan al Centro de Servicio.

Etapas de proyecto:

1. Reunión de trabajo del grupo de trabajo
2. Establecer causa
3. Desarrollo del Plan de Acción
4. Evaluación
5. Reunión del grupo de trabajo para ver puntos de mejora

Objetivos:

1. Mejorar la satisfacción de los clientes externos
2. Mejorar el clima laboral interno

3. Reducir los reclamos de los clientes externos por la mala atención
4. Implementación del sistema de ventanilla única a los demás Centros de Servicios de la Gerencia de Servicios Centro

Metas logradas:

1. Se mejoró la satisfacción del cliente externo durante su visita a las instalaciones del Centro de Servicios Breña
2. Se redujo la cantidad de personas deambulando por todas las oficinas del Centro de Servicios Breña.
3. Se mejoró la seguridad del Centros de Servicios Breña.
4. Se incentivó el proceso de mejora continua, aportando ideas que ayuden a la gestión del Equipo de Administración Centro.

## **CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo, se desglosarán las palabras claves e información teórica de las estrategias y metodología a usar.

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Propuesta de un plan de acción para mejorar el acceso y oportunidad de atención en los servicios de urgencias de las IPS de baja, mediana y alta complejidad de Medellín, Antioquia**

- **Planteamiento del problema**

Los servicios de urgencias son las instancias que deben proporcionar atención a cualquier hora del día o de la noche, y, por tanto, deben disponer de una infraestructura para la atención oportuna y con calidad de la atención inicial de las urgencias que comprende todas las acciones realizadas en una persona con patología urgente, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad del servicio de cada entidad que realiza esta atención. Aspectos internos derivados del modelo organizativo de las IPS, y, externos del contexto institucional, son determinantes del acceso y la oportunidad de la atención en los Servicios de Urgencias. En la supervisión realizada a los 29 Servicios de Urgencias en la ciudad de Medellín, se identificaron factores internos y externos a las IPS que están generando riesgo para el paciente y afectan su seguridad. Factores Internos, se convierten en barreras de acceso al servicio de urgencias y/o limitan la oportunidad de la atención en diferentes momentos del servicio, y, factores externos del contexto institucional como falta de estandarización del procedimiento de triage en la ciudad, falta de conciencia del usuario en el uso

adecuado y racional de los servicios de urgencias, incremento de la demanda del servicio en determinadas IPS debido al desarrollo de proyectos de infraestructura para ampliar la capacidad de atención en los servicios de urgencias de la ESE Metrosalud, a la no oportunidad en la atención de consulta programada o al cierre de servicios por no cumplir estándares de habilitación y factores que generan barreras en la remisión del paciente como la no operatividad del sistema de referencia y contrarreferencia por parte de las EAPB o una Red de Urgencias que no funciona adecuadamente. Todas estas situaciones internas y externas llevan a saturación del servicio, problemas internos de comunicación con los usuarios y/o su acompañante están produciendo insatisfacción ante la dificultad de no poder ejercer sus derechos debidamente.

### **1.1.2. Diagnóstico y propuesta estratégica de atención y servicio al cliente en restaurantes de Ciudad Hidalgo Michoacán**

- **Planteamiento del problema**

A través de la aplicación de diversos instrumentos de medición de la satisfacción del cliente se estudió el desempeño en seis restaurantes ubicados en Ciudad Hidalgo, Michoacán, México, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que permitan elevar la calidad del servicio que ofrecen y fidelizar a sus clientes. En un primer momento, se aplicó un diagnóstico situacional para determinar el estado actual de las empresas y se realizó la investigación acerca de los atributos o características requeridas para establecer acciones de mejora de la Pistas Educativas, No. 126, diciembre 2017, México, Tecnológico Nacional de México en Celaya Pistas Educativas Vol. 39 - ISSN: 2448-847X Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04-2016-120613261600-203 <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas> ~386~ calidad del servicio.

También se definieron aquellos atributos de calidad que son significativos en el impacto de la satisfacción del cliente y derivado de los resultados, y se realizaron sugerencias en lo particular para buscar el mejoramiento del nivel alcanzado. Finalmente, se desarrolló un manual de organización para cada empresa con la finalidad de estandarizar sus operaciones

## **1.2. Base Teórica**

### **1.2.1. Resolución de Problemas**

Resolución es el acto y el resultado de resolver. Este verbo puede referirse a encontrar una solución para algo o a determinar alguna cuestión. Un problema, por otra parte, es una dificultad, un contratiempo o un inconveniente.

El concepto de resolución de problemas está vinculado al procedimiento que permite solucionar una complicación. La noción puede referirse a todo el proceso o a su fase final, cuando el problema efectivamente se resuelve.

En su sentido más amplio, la resolución de un problema comienza con la identificación del inconveniente en cuestión. Después de todo, si no se tiene conocimiento sobre la existencia de la contrariedad o no se la logra determinar con precisión, no habrá tampoco necesidad de encontrar una solución.

Una vez que el problema se encuentra identificado, se hace necesario establecer una planificación para desarrollar la acción que derive en la resolución. En ciertos contextos, la resolución de problemas obliga a seguir determinados pasos o a respetar modelos o patrones. Eso es lo que ocurre, por ejemplo, con los problemas matemáticos.

En otros casos, en cambio, la resolución del problema puede depender de una única acción o de una decisión repentina. Si una persona descubre que se le ha prendido fuego una mesa de madera por la caída de una vela encendida, el problema se

solucionará arrojando un balde de agua sobre las llamas. En este tipo de contingencias, la resolución debe ser inmediata para evitar que el problema se vuelva más grave.

Otros problemas se resuelven a través de un proceso más extenso y complejo. El gobierno de un país puede plantearse que, para resolver el problema de la pobreza, es necesario brindar asistencia directa a los sectores más vulnerables, crear fuentes de empleo, fomentar la inversión privada y combatir la inflación. Estos objetivos sólo pueden cumplirse en un plazo extenso, de varios años.

En el ámbito de la informática, la resolución de problemas es uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se sostiene el desarrollo de programas y dispositivos, ya que cada paso hacia adelante a nivel tecnológico acarrea nuevos obstáculos, así como nuevos interrogantes y la necesidad de hallar soluciones innovadoras para seguir avanzando.

La resolución de problemas en la programación informática, por ejemplo, exige el trabajo de un mínimo de dos departamentos: el de *testing* (también denominado de *testeo*) y el de *debugging* (el término, de origen inglés, hace alusión a «eliminar los *bugs*», o sea, los errores). El primero se encarga de probar la versión más reciente de un programa para hallar todo tipo de errores y comportamientos anómalos, los cuales reporta al segundo, y esto da lugar a la búsqueda de potenciales soluciones.

Encontrar dichos errores en un programa no es una tarea fácil; se debe hacer un uso intensivo del mismo, que incluya el modo en el cual un usuario normal se comportaría, pero también realizando cambios bruscos, buscando cadenas de acciones que los desarrolladores no hayan anticipado, para que las cosas no funcionen como se espera. Por otro lado, no basta con hallar el problema, sino que es necesario

saber cómo se ha llegado a ese punto para poder comunicarle los pasos a los *debuggers*.

Frente a un código ajeno, y con *una fecha de entrega generalmente ajustada*, los programadores que se dedican exclusivamente a la resolución de problemas tienen que aprovechar cuantos atajos conozcan o conciban para completar su trabajo a tiempo y de manera sólida; no importa cómo, pero los errores no deben volver a manifestarse en la versión final, y deben evitar los sacrificios de calidad y contenido tanto como sea posible. Por otro lado, gracias a la existencia del sistema de «parches» y actualizaciones, las compañías desarrolladoras de software tienen la opción de entregar un producto sin terminar y corregirlo una vez adquirido por los consumidores, aunque esta práctica esté mal vista.

### **1.2.2. Diagrama de Causa y Efecto**

El Diagrama causa-efecto o Diagrama de Ishikawa, es una herramienta utilizada para analizar y evidenciar las relaciones entre un efecto determinado (por ejemplo, las variaciones en una característica de la calidad) y sus causas potenciales. Fue concebido por el licenciado en química japonés Kaoru Ishikawa en el año 1943. Las numerosas causas potenciales se organizan en categorías principales y subcategorías, de modo tal que la disposición final se parece al esqueleto de un pez.

Se utiliza entre otras cosas para:

- Analizar las relaciones causa-efecto.
- Comunicar las relaciones causa-efecto.
- Facilitar la solución de problemas desde el síntoma hasta la causa y luego hasta la solución.

#### **1. ¿Cómo se hace un diagrama causa-efecto?**

##### **a. Pasos previos**

- **Determinar inequívocamente el problema a analizar.** Debe ser un problema concreto, aunque puedan intervenir diversas causas que lo expliquen.
- **Determinar el grupo de personas** que deben intervenir en el análisis. Normalmente, serán personas relacionadas con el problema directa o indirectamente, de forma que todas ellas puedan aportar ideas.
- **Convocar al grupo**, anunciándoles el problema concreto que se va a analizar (para que vayan pensando en él).

#### b. **Reunión de análisis**

El grupo de analistas va dando sus opiniones, de forma ordenada, sobre las posibles causas que cada uno identifica para dicho problema (en esta etapa, puede aplicarse la misma metodología de la tormenta de ideas).

La tormenta de ideas o “Brainstorming” en este punto sirve para identificar el mayor número posible de causas que puedan estar contribuyendo para generar el problema, preguntando: “¿Por qué está sucediendo?”.

Una vez que hemos identificado las causas principales procedemos a preguntarnos: ¿Por qué ha surgido determinada causa principal?

Esto se hace con el fin de identificar cuáles han sido las causas secundarias (subcausas) que han provocado a las causas principales.

Para hacer esta cadena de preguntas puede ser útil la herramienta de los 5 porqués.

El facilitador o coordinador del grupo irá anotando las causas y subcausas una a una en una pizarra o similar.

Una vez agotadas las opiniones, el facilitador o coordinador del grupo dibuja el diagrama base en una pizarra suficientemente amplia para poder escribir en ella todas las causas posibles.

En el triángulo de la “cabeza del pez” se escribe el problema considerado.

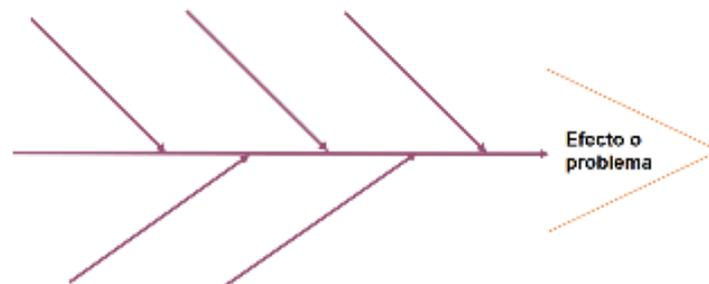


Figura 1: Diagrama causa – efecto Ishikawa

[aprendiendoaladadpadre.com](http://aprendiendoaladadpadre.com)

A continuación, se identifican los factores o grupos de causas en que éstas pueden clasificarse. A cada uno de estos factores se les asigna una flecha que entronca en la “espina” principal del pez.

Habitualmente, los factores suelen estar predefinidos como las “4M” o “5M” (incluso 6M), dependiendo del contexto:

- M: Máquinas
- M: Mano de obra
- M: Método
- M: Materiales
- M: Medio (entorno de trabajo)

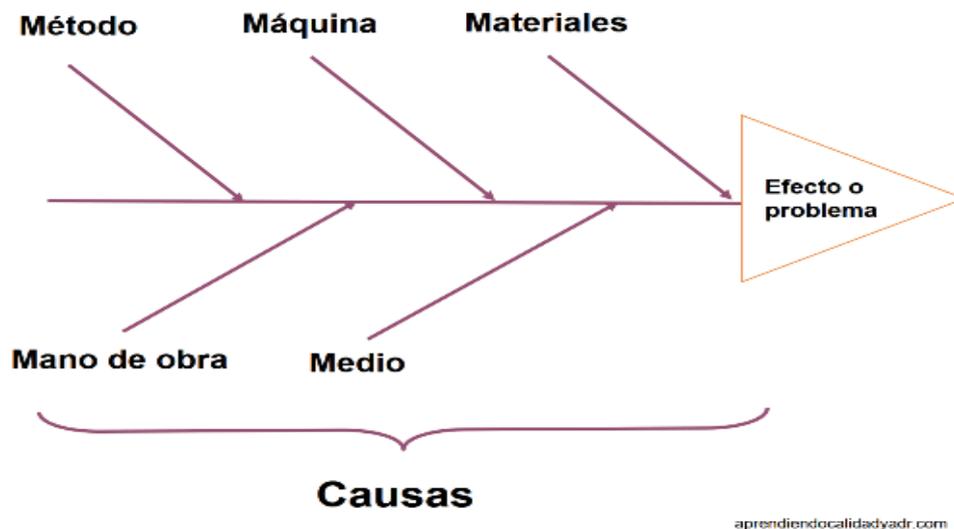


Figura 1: Diagrama causa – efecto Ishikawa

A continuación, el facilitador, con la colaboración de los integrantes del grupo, **asigna cada una de las causas identificadas a uno de los títulos o conjuntos de causas definidos**, utilizando flechas paralelas a la “espina” central y escribiendo de nuevo la causa al lado de cada flecha.

Otra posibilidad para hacer lo mismo es que cada participante, o el facilitador, escriba cada causa en una tarjeta adhesiva (tipo “post-it”), de forma que esta tarjeta pueda pegarse en el factor correspondiente.

Durante el proceso, pueden aparecer causas que lo sean, a su vez, de otras causas. Cuando esto sucede, pueden añadirse flechas que entronquen estas “subcausas” con las correspondientes a las causas principales y así sucesivamente.

De esta forma, se ramifica el diagrama de forma directamente proporcional a la capacidad del grupo de encontrar causas para el problema planteado.

Se debe desarrollar el diagrama pensando y escribiendo todas las causas desde el nivel superior hasta el nivel más bajo posible. Un diagrama bien elaborado no tendrá ramas de menos de 2 niveles y muchos tendrán 3 o más niveles.

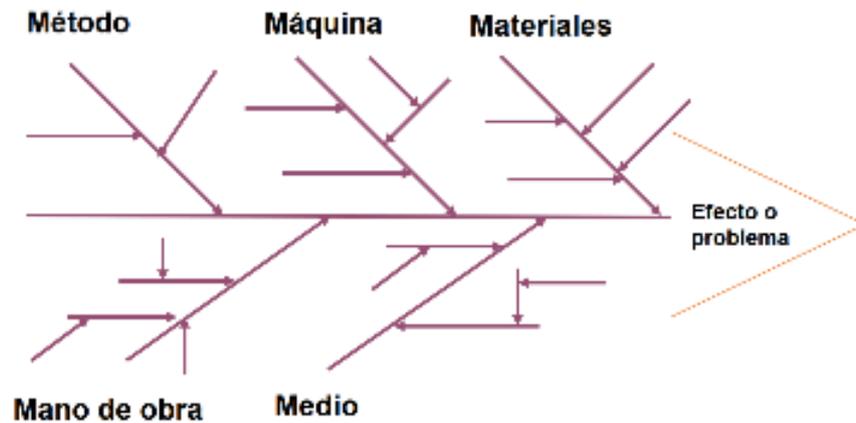


Figura 1: Diagrama causa – efecto Ishikawa

Finalmente, se determina cuál es el orden de importancia de las causas identificadas. Para ello, puede someterse a votación entre los participantes el conjunto de causas identificadas.

Una vez hecha la votación, se rodean con un círculo las dos o tres causas más votadas. Estas serán las primeras contra las que se deberá actuar.

Se debe seleccionar e identificar una pequeña cantidad (de 3 a 5) de las causas del más alto nivel que puedan tener la mayor influencia en el efecto y requerir de acciones adicionales, tales como la recolección de datos, esfuerzos de control, etc.

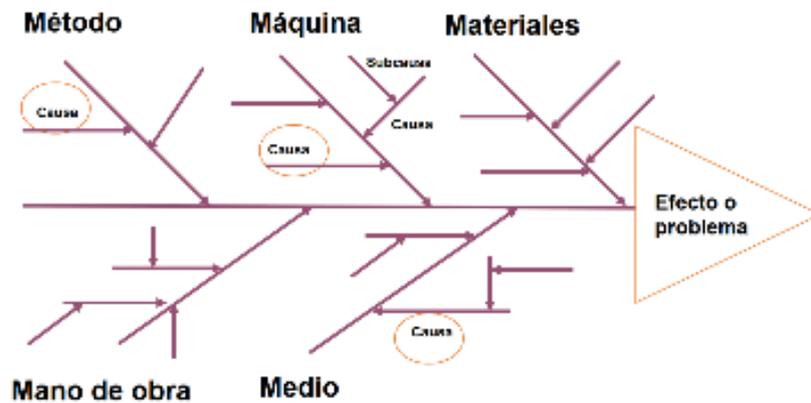


Figura 1: Diagrama causa – efecto Ishikawa

### 1.2.3. Matriz de Priorización

La matriz de priorización es una herramienta que permite la selección de opciones sobre la base de la ponderación y aplicación de criterios.

Hace posible, determinar alternativas y los criterios a considerar para adoptar una decisión, clarificar problemas, oportunidades de mejora y proyectos. En general, establece prioridades entre un conjunto de elementos, para facilitar la toma de decisiones.

La aplicación de la matriz de priorización conlleva un paso previo de determinación de las opciones sobre las que decidir, así como de identificación de criterios y de valoración del peso o ponderación que cada uno de ellos tendrá en la toma de decisiones.

La matriz de priorización consiste en la especificación del valor de cada criterio seleccionado para, posteriormente, analizar mediante el despliegue de distintas matrices tipo-L, el grado en que cada opción cumple con los criterios establecidos.

Forma parte de las Siete Nuevas Herramientas de Gestión y Planificación propuestas por la [JUSE \(Union of Japanese Scientists and Engineers\)](#).

## **Ventajas**

- Facilita el consenso en el equipo de trabajo.
- Proporciona un método estructurado de toma de decisiones.
- Reduce el efecto de las “agendas ocultas” permitiendo que los criterios de decisión surjan como parte del proceso.

## **Utilidades**

- Determinar alternativas y los criterios a considerar para adoptar una decisión.
- Priorizar y clarificar problemas, oportunidades de mejora y proyectos.
- En general, establecer prioridades entre un conjunto de elementos para facilitar la toma de decisiones.

### **1.2.4. La técnica de los 5 Porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular**

Esta técnica se utilizó por primera vez en Toyota durante la evolución de sus metodologías de fabricación.

La estrategia de los 5 porqués consiste en examinar cualquier problema y realizar la pregunta: “¿Por qué?” La respuesta al primer “porqué” va a generar otro “porqué”, la respuesta al segundo “porqué” te pedirá otro y así sucesivamente, de ahí el nombre de la estrategia 5 porqués.

La técnica es sencilla, no tiene gran dificultad de aplicación, es una herramienta fácil y muchas veces eficaz para descubrir la raíz de un problema, ya que es simple, se puede adaptar de forma rápida para que puedas resolver casi cualquier problema, por lo que debemos hacerla nuestra y aplicarla siempre que sea necesario

Cuando se busca resolver un problema, comienza con el resultado final de la situación que quieres analizar y trabaja hacia atrás (hacia la raíz), pregunta de manera continua: “¿Por qué?”. Repite una y otra vez la pregunta hasta que la causa raíz del problema se hace evidente.

No obstante, debes tener en cuenta que, si no obtienes una respuesta correcta de manera rápida, es posible que tengas que aplicar otras técnicas de resolución de problemas.

El objetivo final de los 5 Porqué es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

A continuación se presenta un sencillo ejemplo el desarrollo de esta técnica, así como el desenlace final que se obtiene:

PROBLEMA A ESTUDIAR	W1	W2	W3	W4	W5	Resultado del Análisis
¿Por qué no escribe el bolígrafo?	Porque no tiene tinta	¿Y por qué no hay?: Porque no se ha repuesto	¿Y por qué no hay repuesto?: Porque nadie revisa el nivel			Incluir estándar de inspección
	Porque la tinta está seca	¿Y por qué está seca?: Porque la temperatura es elevada	¿Y por qué es elevada?: Porque se deja junto a una estufa	¿Y por qué se deja junto a una estufa?: Porque no hay otro sitio donde dejarlo	¿Y por qué no hay otro sitio?: Porque no hay portabolígrafo	Instalar un portabolígrafo
		¿Y por qué está seca?: Porque el bolígrafo se deja abierto	¿Y por qué se deja abierto?: Porque no existe especificación que indique su cierre			No influye que se quede abierto
	Porque su punta está chafada	¿Y por qué esta chafada?: Porque el bolígrafo se ha golpeado	¿Y por qué está golpeado?: Porque el bolígrafo se cae constantemente al suelo	¿Y por qué se cae?: Porque se cae de la mano de quien escribe		No ocurre
				¿Y por qué se cae?: Porque se resbala de la mesa	¿Y por qué se resbala?: Porque hay pendiente	Eliminar la pendiente de la mesa

Conviene indicar que el número de "cinco" porqués atribuido a esta técnica no es fijo puesto que el proceso iterativo de pregunta-respuesta se puede repetir tantas veces como sea necesario para encontrar la causa raíz del problema.

La experiencia dice que a partir del 5 porqué resulta suficiente para sacar a la luz las causas principales del problema.

En resumen, la técnica de los 5 porqués es una interesante herramienta de gestión y análisis aplicable a cualquier área de su organización, y que desde Progressa Lean aplicamos junto con otras herramientas mediante la implantación de un Sistema de Mejora Continua y Lean Manufacturing o con formación especializada para diseñar y construir un modelo de Gestión.

### **1.3. Definición de términos básicos**

#### **1.3.1. La Satisfacción del Cliente**

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma *ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario"*, que la define como la "*percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos*", aclarando, además, un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del

cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.

Al considerar seriamente cualquiera de las dos definiciones, surge con nitidez la importancia fundamental que tiene para una organización conocer la opinión de sus clientes, lo que le permitirá posteriormente establecer acciones de mejora en la organización.

### 1.3.2 El Valor Percibido

En resumen, puede definirse rápidamente el grado de satisfacción del cliente mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Valor Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Grado de Satisfacción}$$

El Valor Percibido es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió. Los aspectos más relevantes del Valor Percibido son los siguientes:

- Los determina el cliente, no la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Se sustenta en las percepciones del cliente, y no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el Valor Percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

Las Expectativas, en cambio, conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: deportistas famosos).
- Promesas que ofrecen los competidores.

Ante los aspectos que dependen directamente de la empresa, ésta se encuentra con el dilema de establecer el nivel correcto de expectativas, ya que las expectativas demasiado bajas no atraen suficientes clientes; pero las expectativas demasiado altas generan clientes decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante a tener en cuenta es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre está asociada a una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, algo atribuible a las actividades de marketing.

#### Decálogo de la Satisfacción del Cliente

Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización que pretenda diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio.

Seguidamente se presenta un decálogo de ideas para meditar:

1. Compromiso con un servicio de calidad: toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.
2. Conocimiento del propio producto o servicio: transmitir claramente conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a ganar la confianza de éste.

3. Conocimiento de los propios clientes: aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para que se pueda enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos.
4. Tratar a las personas con respeto y cortesía: cada contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado (e-mail, teléfono, personalmente, etc.). Esta impresión debe denotar siempre corrección en el trato.
5. Nunca se debe discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recomponer la situación. Muchos estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harían negocios nuevamente con las empresas que resuelven un problema a su favor.
6. No hacer esperar a un cliente: los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental tratar ágilmente las comunicaciones y la toma de decisiones.
7. Dar siempre lo prometido: una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.
8. Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda.
9. Enfocarse en hacer clientes antes que ventas: mantener un cliente es más importante que cerrar una venta. Está comprobado que cuesta seis veces más generar un cliente nuevo que mantener a los existentes.
10. La compra debe ser fácil: la experiencia de compra en el punto de venta, página web, catálogo, etc, debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que están buscando. (Kotler y Armstrong, 2015)

## CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

### 2.1. Diseño metodológico

Para el presente trabajo, se desarrollaron encuestas los primeros meses del año 2016 para poder obtener la información con relación al grado de satisfacción del Cliente Externo en el Centro de Servicio Breña.

Se ha tomado como uno de los métodos de recolección de datos, en el cual un miembro del Grupo de Trabajo del Equipo de Administración Centro tomo la posición de observador a fin de encontrar los puntos de mejora.

### 2.2. Diseño muestral

Se emplea la encuesta. Con el apoyo del Equipo Gestión Institucional se desarrolló el siguiente modelo de encuesta, para ser empleada antes y después de la mejora propuesta.

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

Edad:

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

El total de la muestra es de 219 personas.

### **2.3. Técnicas de recolección de datos**

**Fuente de información:** Para el presente trabajo se necesitarán los tipos de fuente de información:

- **Primaria:** Se obtendrá a través de las encuestas realizadas antes, durante y después del proceso completo de implementación.
- **Secundaria:** Se obtendrá de la estadística de visitas y datos históricos que los equipos que brindan atención al cliente nos proporcionaran.

### **2.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

La data extraída de las encuestas se procesará en una base de datos de excel a fin de realizar las tabulaciones del proyecto y determinar a través de gráficos estadísticos el procesamiento de la información obtenida. Asimismo, la información será desagregada por datos básicos como sexo y edad.

## CAPÍTULO 3: RESULTADOS

### 3.1. Contexto laboral

La propuesta se realizó en la empresa SEDAPAL:

- **Razón Social:** SERVICIO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL
- **RUC:** 20100152356
- **Página web:** <http://www.sedapal.com.pe/>
- **Correo del Jefe Inmediato:** [mchavez@sedapal.com.pe](mailto:mchavez@sedapal.com.pe)
- **Nombre y cargo del empleador:** Alejandro Alfredo Godoy Acosta.  
Asistente Administrativo del Equipo Administración Centro.
- **Cantidad de trabajadores:** 2,365 trabajadores, de los cuales 235 trabajadores pertenecen al Centro de Servicios Breña.
- **Régimen tributario de la Empresa:** Régimen Tributario Impuesto a la Renta – Régimen General.
- **Sistemas de Calidad y Certificaciones:** SEDAPAL certificó su Sistema de Gestión Integrado (SGI) en base a las Normas Internacionales: - ISO 9001 (Gestión de Calidad), en cuatro de los procesos más importantes de su quehacer, como son: proceso de tratamiento de agua potable en La Atarjea; la ejecución de proyectos y obras; la gestión y operación de las aguas subterráneas; y la distribución del agua potable - ISO 14001 (Gestión Ambiental) - OHSAS 18001 (Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)  
Para asegurar que los requisitos del SGI sean implementados y mantenidos en concordancia con las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001P

- **Giro de la Empresa:** Es la prestación de los servicios de saneamiento, los cuales están constituidos por los siguientes servicios, sistemas y actividades:

1. Servicio de agua potable:

a) Sistema de producción que comprende: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada.

b) Sistema de distribución que comprende: almacenamiento, redes de distribución y dispositivos de entrega al usuario; conexiones domiciliarias inclusive la medición, pileta pública, unidad sanitaria u otros.

2. Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial:

a) Sistema de recolección que comprende: conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores.

b) Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas.

c) Sistema de recolección y disposición de aguas de lluvias.

3. Servicio de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas

- **Misión:** "Brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por SEDAPAL"
- **Visión:** "Lograr al 2021 la cobertura al 100% y 24 horas de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito jurisdiccional de SEDAPAL, con el compromiso de todo el personal"

- **Principios y Valores:** Los principios que rigen a SEDAPAL son: Respeto, Puntualidad, Probidad, Eficiencia, Idoneidad, Veracidad, Perseverancia, Lealtad y Obediencia, Justicia y Equidad, Rendición de Cuentas y Respeto a los intereses de los Grupos de Interés. Los valores que establecidos en SEDAPAL son: Calidad, Integridad, Innovación, Trabajo en Equipo y Compromiso.

- **Organigrama General - SEDAPAL**

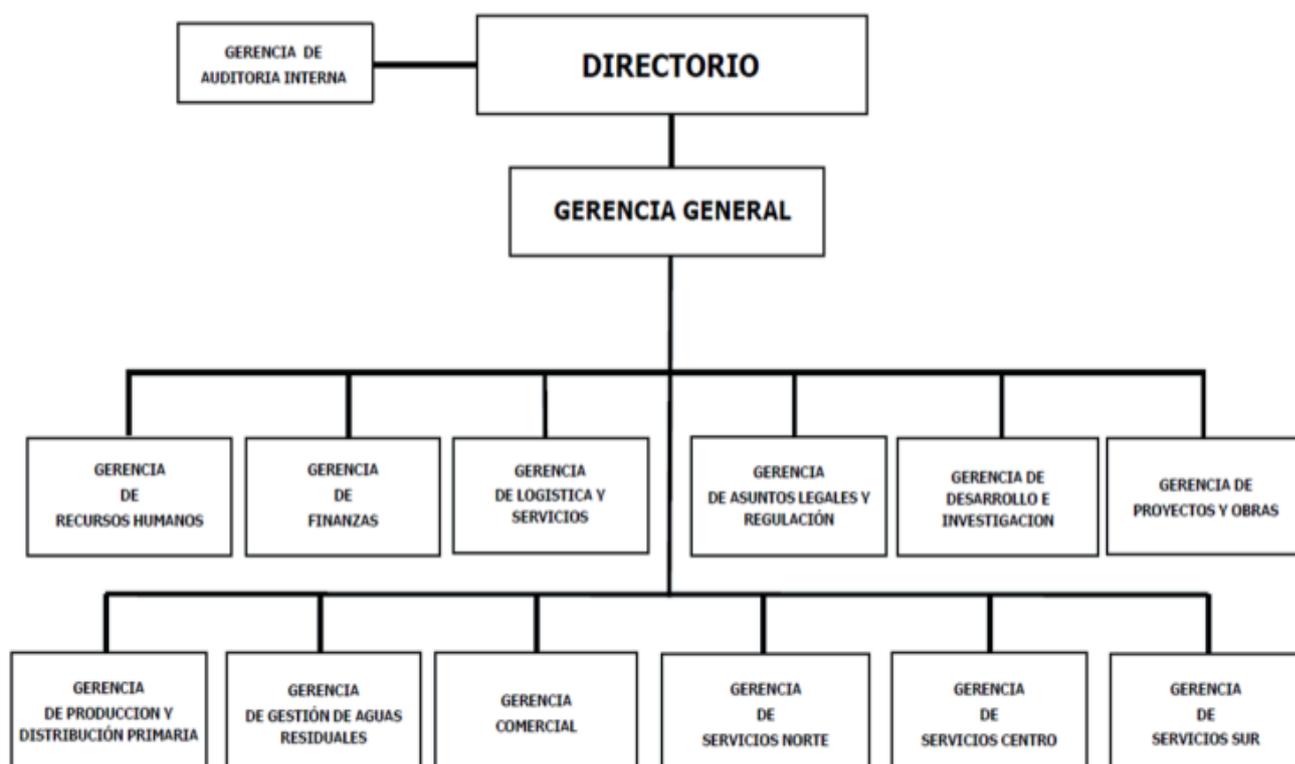


Figura 2: Organigrama General - SEDAPAL

Fuente: SEDAPAL

Elaboración: Equipo Registro y Control

- **Organigrama Gerencia de Servicios Centro**

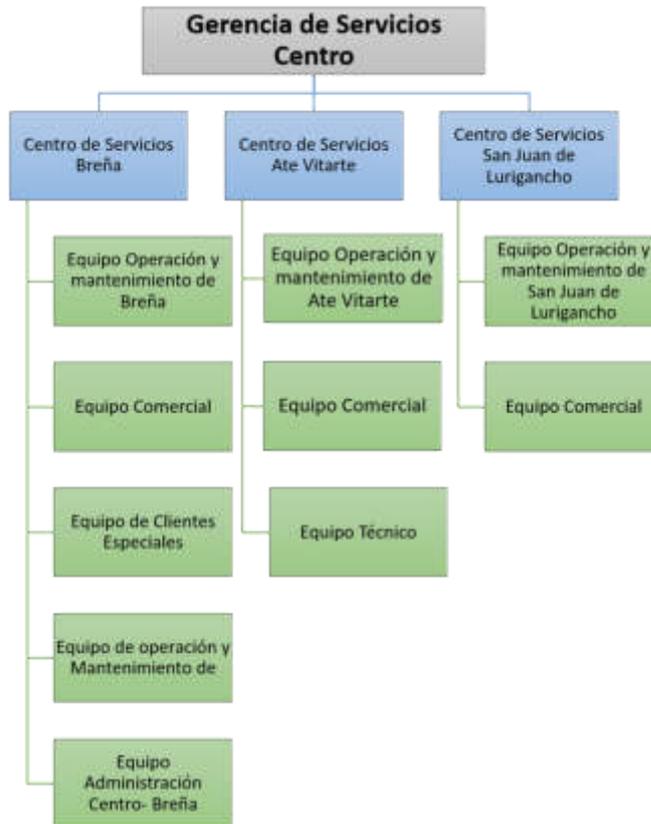


Figura 3: Organigrama de la Gerencia de Servicios Centro

Fuente: SEDAPAL

Elaboración: Equipo Administración Centro

- **Organigrama Equipo Administración Centro**



Figura 4: Organigrama del Equipo Administración Centro

Fuente: SEDAPAL

Elaboración: Equipo Administración Centro

- **Manual de Organización y Responsabilidades Generales – MORG del Equipo Administración Centro.** - Aprobado con Resolución de Gerencial General N° 262-2015-GG - 20 de junio 2015.
  - a) Dirigir, supervisar y controlar la Ejecución del Presupuesto Operativo del Equipo e informar su avance y resultados proponiendo y/o gestionando transferencias presupuestales.
  - b) Dirigir la formulación del Plan Operativo, Indicadores de Eficiencia Productiva, e Indicadores de Gestión Operativa del Equipo y presentarlos oportunamente.
  - c) Dirigir, supervisar, controlar y evaluar la ejecución del Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones de la Gerencia de Servicios.
  - d) Dirigir, desarrollar, controlar, evaluar y coordinar, en los Centros de Servicios bajo su administración, las acciones desconcentradas de personal, almacenes, dotación de combustible, mantenimiento de infraestructura y mobiliario; proponiendo las medidas correctivas pertinentes.

- e) Administrar el mantenimiento preventivo y correctivo de las maquinarias, equipos, y vehículos asignados a la Gerencia de Servicios, así como también, administrar el servicio de mantenimiento de áreas verdes y de los servicios internos de limpieza y fumigación de locales, mensajería motorizada y alquiler de vehículos con conducción en los Centros de Servicios bajo su administración.
- f) Coordinar las acciones relacionadas a telefonía, seguridad e higiene ocupacional en los Centros de Servicios bajo su administración.
- g) Dirigir y gestionar oportunamente ante las diversas Municipalidades el pago de las obligaciones tributarias que pudieran corresponder a la Gerencia de Servicios.
- h) Coordinar con los Equipos Operativos y gestionar oportunamente ante las diversas entidades del Estado, las autorizaciones y permisos de los surtidores de agua potable, camiones cisterna, camiones volquete, camiones grúa y equipos Hidrojet o similares pertenecientes a la Gerencia de Servicios.
- i) Evaluar e informar al Equipo Registro y Control Patrimonial, los movimientos de activos fijos del Equipo y Despacho de la Gerencia de acuerdo a la normativa vigente.
- j) Controlar y evaluar las acciones y servicios de Mesa de Partes y custodia de los archivos desconcentrados de los Equipos de la Gerencia de Servicios.
- k) Efectuar el seguimiento y verificación de la implementación de las recomendaciones formuladas por los Órganos de Control Interno y Externo, del Equipo.

- l) Dirigir las acciones de coordinación con los Equipos especializados, para la elaboración de proyectos relacionados con la infraestructura e instalaciones en los Centros de Servicios y/o locales ubicados bajo su administración.
- m) Supervisar, controlar y administrar los Fondos Fijos y Fondos de Trabajo asignados a los centros de servicios y/o locales ubicados bajo su jurisdicción.
- n) Consolidar la información procesada, simultáneamente, por los Equipos de la Gerencia, sobre temas de interés común.
- o) Dirigir acciones que contribuyan al ahorro de energía eléctrica, telefonía y agua potable en los Centros de Servicios bajo su administración.
- p) Dirigir y gestionar las acciones de preparación, respuesta a la emergencia a los damnificados en caso de desastres y/o siniestros que involucren los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a la normatividad vigente y a escenarios de riesgos previstos.
- q) Dirigir y gestionar las acciones de apoyo a los damnificados, en caso de siniestros relacionados a los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a la normatividad vigente.
- r) Coordinar y apoyar las acciones desarrolladas para el saneamiento físico legal de los terrenos ocupados por locales y estructuras operativas ubicadas en la jurisdicción de la Gerencia de Servicios.
- s) Coordinar y evaluar con el Equipo Administración y Conservación las incidencias y/u ocurrencias que se presenten como incumplimiento del servicio de transporte de personal en el ámbito de su jurisdicción.

- t) Coordinar con el Equipo Protección y Vigilancia las incidencias y/u ocurrencias que se presenten como incumplimiento del servicio de vigilancia en el ámbito de su jurisdicción.
  - u) Administrar el contrato de combustible a nivel de Gerencia de Servicios.
  - v) Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la operación y mantenimiento de los ascensores, equipos de aire acondicionado, de los equipos de sonido, de los equipos de perifoneo y de los sistemas de iluminación externo e interno de los locales y/o agencias.
  - w) Gestionar la autorización de la Gerencia de Servicios, previa opinión técnica del Equipo Tecnologías de la Información y Comunicaciones, cuando se efectúe la modificación de ambientes en los Centros de Servicios y/o Agencias que implique cambios en la infraestructura de comunicaciones y/o sistema de energía eléctrica.
- **Misión:** Gestionar de forma eficaz o eficiente los procesos administrativos relacionados a la atención de los requerimientos de los Equipo del ámbito de la Gerencia de Servicios Centro.
  - **Visión:** Consolidar al Equipo de Administración Centro como una unidad de gestión eficiente, eficaz, mejora continua y calidad, velando siempre por lograr la satisfacción de los clientes internos.

### **3.2. Determinación y análisis del problema**

Con el fin de velar por la calidad de los servicios y atención que brinda SEDAPAL, se realizaron diferentes mediciones del Centro de Servicios Breña. Como parte de ello en el mes de enero 2016 se realizó una encuesta a los clientes externos que visitaban el Centro de Servicios, al obtener los resultados poco favorables, se conformó un grupo de trabajo para atender la problemática que se

presentaba, de acuerdo a lo indicado en las encuestas existía un problema fuerte en la satisfacción el cliente externo, el cual calificaba su visita con un 50.92% como mala o muy mala, y en 7.34% como buena o muy buena. Cabe indicar que un día el Centro de Servicios atiende un promedio de 220 clientes por día.

De lo antes indicado, se muestra el planteamiento detallado de la problemática:

- **Planteamiento de la problemática**

Al respecto de la data extraída se tuvo el siguiente resultado: A continuación, se detalla el análisis de las encuestas previas a la propuesta de mejora.

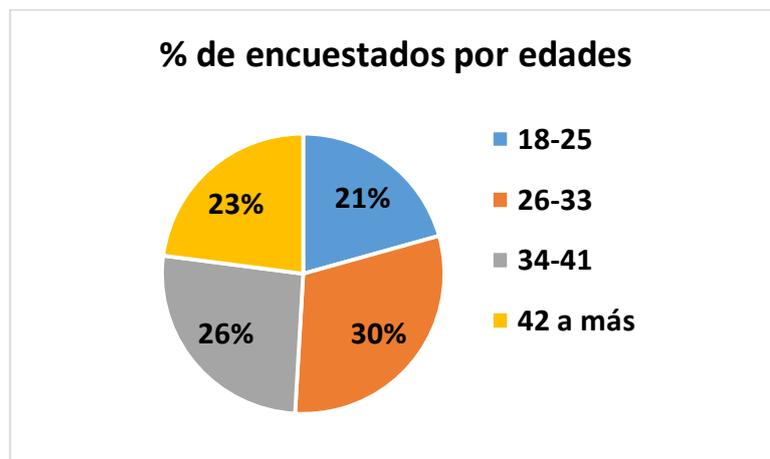


Figura 5: % de encuestados por edades

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

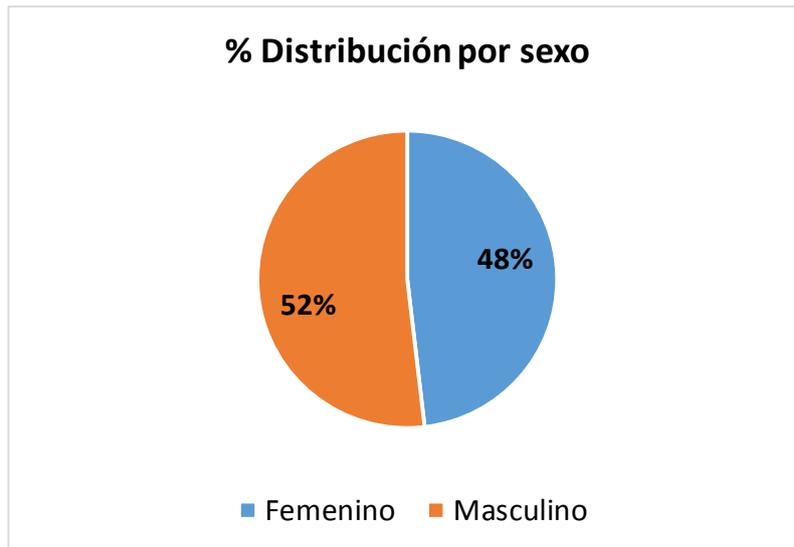


Figura 6: % de encuestados por sexo

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

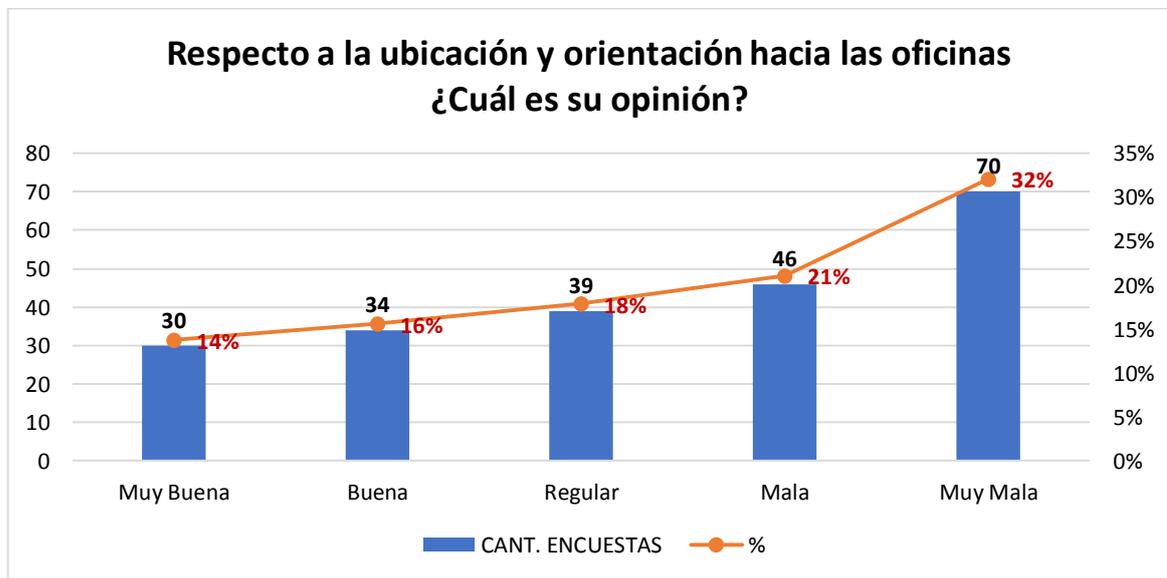


Figura 7: Pregunta 01- Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

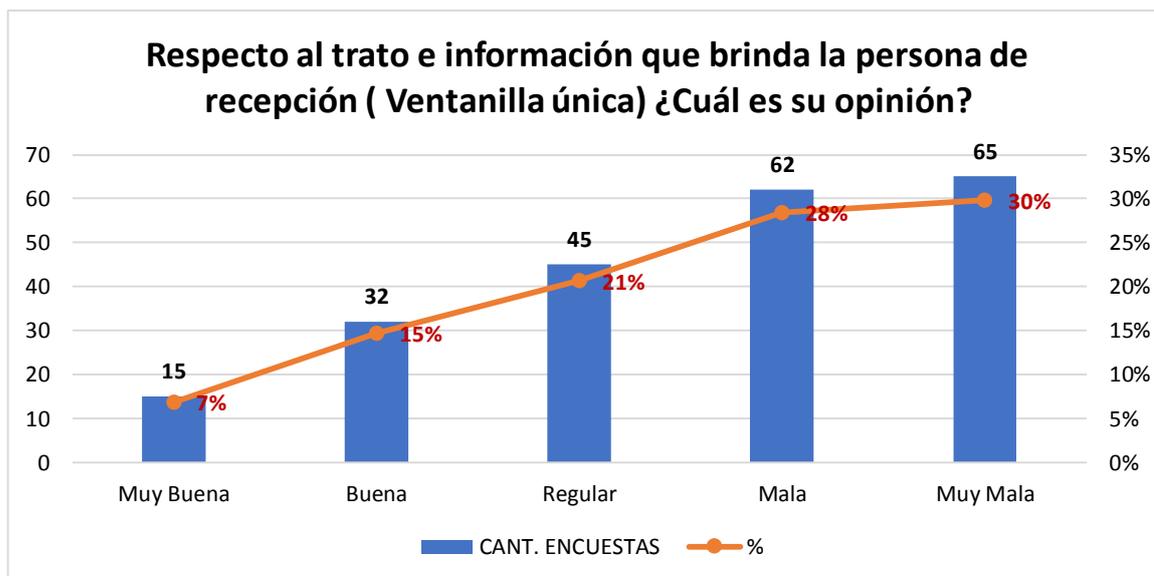


Figura 8: Pregunta 02- Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

De la figura anterior, podemos decir el 21% de visitantes califica que la información brindada en recepción en el Centro de Servicio como regular y el 58% la como mala o muy mala. Identificando el Problema: Alta insatisfacción del Cliente externo durante su visita al Centro de Servicios Breña

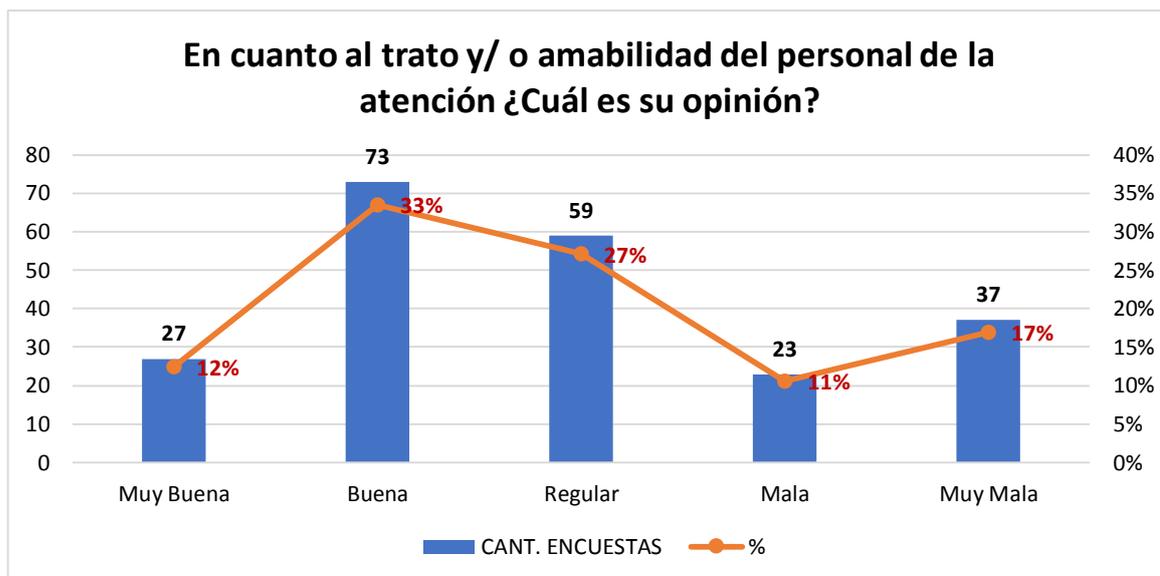


Figura 9: Pregunta 03- En cuanto al trato y/ o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

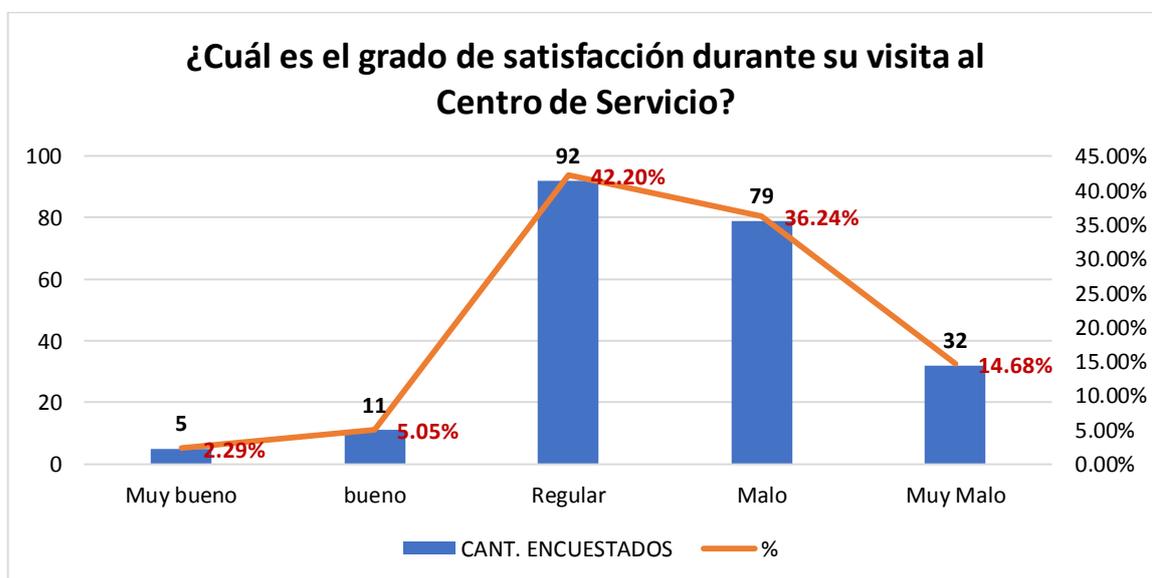


Figura 10: Pregunta 04- ¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

Asimismo, se empleó el método de la Observación:

Dando como resultado una pérdida de tiempo en ubicar de manera correcta las oficinas internas del Centro de Servicios Breña. El responsable de la acción es el Equipo de Administración Centro. A continuación, unas fotos de la situación que se refleja:



No existe señalización, además de personal esperando en counter alguna atención



La persona que realizaba las derivaciones era el encargado de vigilancia



Fotocheck no diferenciados, era imposible identificar a la oficina a la cual se dirigía hasta preguntarle al cliente.



Situación que mostraba el problema de la señalética mal ubicada y desactualizada, desorden interno, posibles riesgos de accidente por desplazarse en las pistas.

De lo antes indicado, se procedió a desarrollar en el Equipo de Trabajo el diagrama de ISHIKAWAA

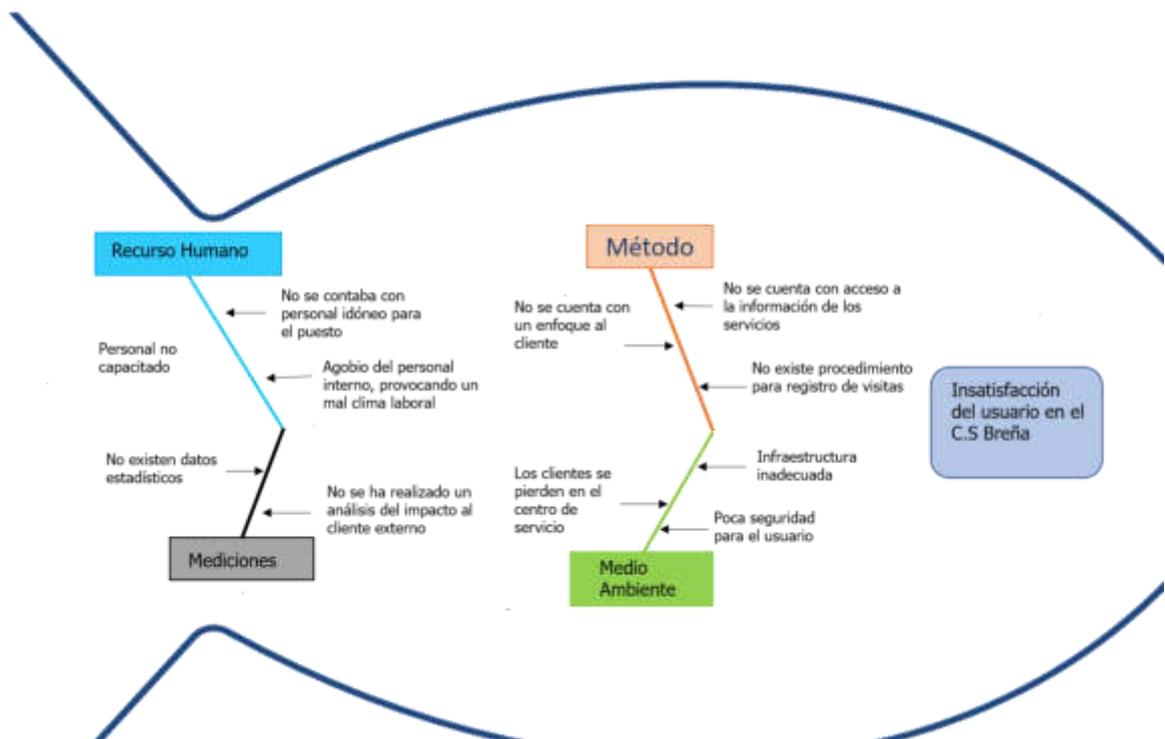


Figura 1: Diagrama causa – efecto Ishikawa

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Del diagrama anterior, podemos realizar la matriz de priorización en donde el objetivo es encontrar la causa principal y el impacto de cada una de ellas, de esta manera determinaremos las causas más importantes y resaltantes.

### 3.3. Proyecto de solución

De la problemática antes indicada se desarrollaron las siguientes actividades para dar una solución efectiva al problema de insatisfacción del cliente externo.

#### 3.3.1 Planificación o Programa de mejora continua

Tabla 1- Programa de mejora continua

N°	TAREAS	ÁREA RESPONSABLE	MES INICIO	MES FIN	2016											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	Reunión del grupo de trabajo	EA-C / GSC	ENE	ENE												

2	Establecer causa raíz	EA-C / GSC	FEB	FEB												
3	Desarrollo del plan de acción	EA-C	MAR	NOV												
4	Evaluación	EA-C	JUL	NOV												
5	Reunión del grupo de trabajo para ver puntos de mejora	EA-C / GSC	NOV	DIC												

Fuente: Grupo de Trabajo Administración Centro

Elaboración: Propia

### 3.3.2 Valor que aporta a la organización

El presente proyecto de mejora continua aporta al Equipo de Administración Centro el siguiente valor:

#### Interno:

- Satisfacción del cliente interno al recibir a los clientes más predispuestos a escuchar alternativas de solución y otras informaciones que se le pueda brindar.
- Mayor seguridad en el centro de servicio, debido a que se contará con un filtro en el acceso de entrada.
- Mejora la imagen y percepción de SEDAPAL frente a la mejora y preocupación en la atención a sus clientes.

#### Externo:

- Satisfacción del cliente externo, debido a que no perderá tiempo al tratar de ubicar la oficina en la cual necesita realizar su gestión.
- Ahorro de tiempo en realizar sus gestiones

Asimismo, de manera personal y profesional aporta un proceso de innovación y mejora continua, aplicando la metodología de solución de problemas- PEVA y otros conocimientos administrativos como el diagrama de Ishikawa, recolección de datos y otros.

### 3.3.3 Establecimiento de la causa raíz

**Tabla 2- Matriz de priorización**

N°	Posibles Causas	Probabilidad	Impacto	Resultado
1	No se contaba con personal idóneo para el puesto	5	5	25
2	Personal no asume funciones o responsabilidades	3	4	12
3	Agobio del personal interno, provocando un mal clima laboral	3	3	9
4	Personal no capacitado	3	5	15
5	No se contaba con acceso a la información de los servicios	4	4	16
6	No existe procedimiento para registro de visitas	5	2	10
7	No se cuenta con un enfoque al cliente	5	5	25
8	No existen datos estadísticos	5	4	20
9	No se ha realizado un análisis del impacto al cliente externo	5	4	20
10	Los clientes se pierden en el Centro de Servicios	5	5	25
11	Infraestructura inadecuada	4	4	16
12	Poca seguridad para el usuario	5	3	15

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

De la tabla anterior, podemos indicar que las causas con mayor impacto en la satisfacción del cliente externo son:

- No se contaba con personal idóneo para el puesto
- No se contaba con acceso a la información de los servicios
- No se ha realizado un análisis del impacto al cliente externo
- Infraestructura Inadecuada

De las tres causas principales encontradas, usaremos la metodología 05 porque para encontrar la causa raíz.

**Tabla 3- Metodología 05 porque**

<b>Posible Causa</b>	<b>No se contaba con personal idóneo para el puesto</b>
<b>¿Por qué?</b>	Las labores de orientación eran realizadas por el personal del Equipo Protección y Vigilancia
<b>¿Por qué?</b>	Por falta de Personal
<b>¿Por qué?</b>	<b>No se consideró como una necesidad primaria</b>
<b>Posible Causa</b>	<b>No se contaba con acceso a la información de los servicios</b>
<b>¿Por qué?</b>	No existe orientación ni señalización
<b>¿Por qué?</b>	Falta de personal capacitado y acondicionamiento de ambientes
<b>¿Por qué?</b>	<b>Existe un enfoque operativo dejando de lado el enfoque direccionado a las necesidades del cliente externo en cuanto a la visita de los mismos al Centro de Servicio</b>
<b>Posible Causa</b>	<b>No se ha realizado un análisis del impacto al cliente externo</b>
<b>¿Por qué?</b>	No se cuenta con procedimiento y formularios enfocados hacia el registro y/o orientación de los clientes
<b>¿Por qué?</b>	No se encuentra dentro de las funciones del EA-C
<b>¿Por qué?</b>	<b>No se consideró relevante para las gestiones</b>
<b>Posible Causa</b>	<b>Infraestructura Inadecuada</b>
<b>¿Por qué?</b>	No se cuenta con instalaciones adecuadas para minusválidos y mejoras en la infraestructura del ingreso de los clientes
<b>¿Por qué?</b>	<b>No se consideró relevante para las gestiones</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Finalmente, se planteará una matriz para la toma de acciones a fin de mejorar la satisfacción del usuario en el Centro de Servicios Breña.

**Tabla 4- Plan de Acción**

N°	¿Qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?
1	Mejorar infraestructura, equipos y materiales en la Ventanilla Única.	<b>Equipo Administración Centro</b>	Julio	Servicio de mantenimiento y reparación de inmuebles (vigente).
2	Contratar personal calificado para atención a clientes externos en Ventanilla Única	<b>GSC</b>	Julio	Implementación del Servicio de Ventanilla Única para mejorar la satisfacción del cliente.
3	Capacitar a personal de atención en Ventanilla Única	<b>Equipo Administración Centro</b>	Julio	Elaboración de instructivos y protocolos de atención para la orientación al cliente.
4	Desarrollo del procedimiento para atención de visitas	<b>Equipo Administración Centro</b>	Agosto	Elaboración y registro del procedimiento en el
5	Renovar la señalética: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Letreros de ingreso a oficinas para la identificación de los clientes.</li> <li>- Tótems, para orientar el desplazamiento de clientes dentro de instalaciones</li> </ul>	<b>Equipo Administración Centro</b>	Noviembre	Servicio de diseño, confección e instalación de señalética.
6	Señalización para tránsito peatonal	<b>Equipo Administración Centro</b>	Noviembre	Servicios de mantenimiento y reparación de inmuebles (vigente)
7	Evaluación mensual y acciones de mejora	<b>Equipo Administración Centro</b>	Mensual	Revisión e implementación de recomendaciones por la aplicación de encuestas

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

**Tabla 5- Diagrama de Gantt**

N	TAREAS	ÁREA RESPONSABLE	MES INICIO	MES FIN	2016									
					MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	
1.	Elaboración de los Términos de Referencia	EA-C	MAR	MAR										
2.	Remisión de los TDR para elaboración de pedido	EA-C	ABR	ABR										
3.	Emisión de pedido del "Servicio piloto de implementación de ventanilla única para la mejora de satisfacción al cliente externo en el Centro de Servicios Breña de la GSC"	EAC	MAY	MAY										
4.	Proceso de contratación del personal	EA-C	JUN	JUN										
5.	Mejorar infraestructura, equipos y materiales en la Ventanilla Única.	EA-C	JUL	JUL										
6.	Acta de inicio del Servicio	GSC	JUL	JUL										
7.	Capacitar a personal de atención en Ventanilla Única	EA-C	JUL	OCT										
4	Renovar la señalética: -Letreros de ingreso a oficinas para la identificación de los clientes. -Tótems, para orientar el desplazamiento de clientes dentro de instalaciones	EA-C	MAR	NOV										
5	Señalización para tránsito peatonal, para asegurar	EA-C / ESHO	NOV	NOV										
6	Evaluación mensual y acciones de mejora	EA-c	JUL	NOV										

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

### 3.3.4 Desarrollo del Plan de Acción

#### a. Presupuesto y autorizaciones del Plan de Acción

El presupuesto para el proyecto es el siguiente:

**Tabla 6- Presupuesto para el proyecto**

Presupuesto	Total	Observaciones
Proceso NAL para la contratación de la persona asignada en recepción por 06 meses	11,694.92	Autorizado por la Gerencia de Servicios Centro
Compra de FOTOCHECK	300	Autorizado por el Equipo Administración Centro
Asignación de computadora	3,500	Autorizado por la Gerencia de Servicios Centro
Adquisición de señaléticas	1,805.08	Autorizado por la Gerencia de Servicios Centro
Otros gastos (Útiles de oficina)	350	Otros Gastos, Autorizado por el Equipo Administración Centro
<b>TOTAL, SIN IGV</b>	<b>17,650.00</b>	

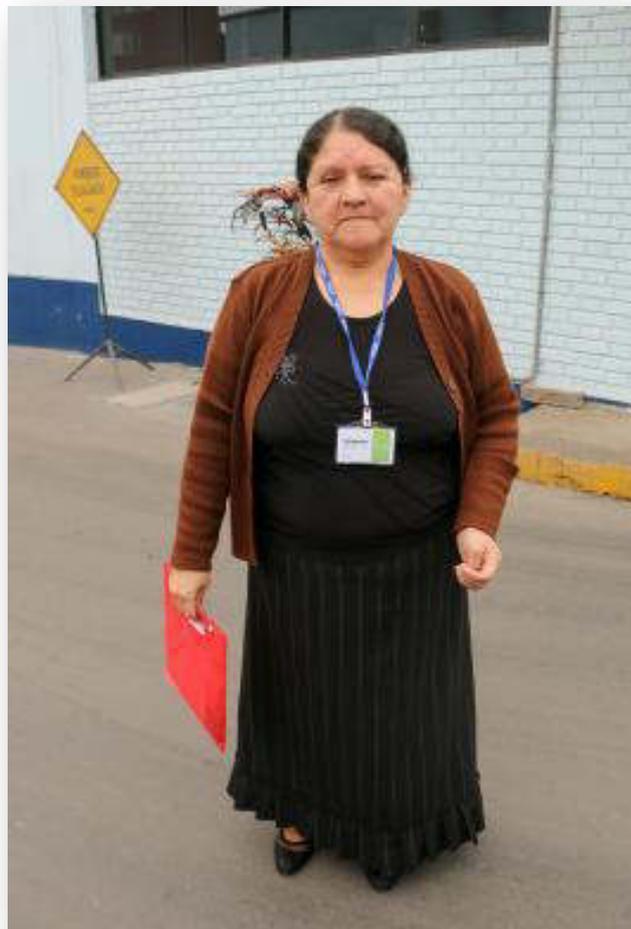
Fuente: Equipo de Trabajo Administración Centro

Elaboración: Propia

## **b. Mejorar infraestructura, equipos y materiales en la Ventanilla Única**

Se desarrollo lo siguiente:

- Se implemento equipos de cómputo para el desarrollo de las actividades
- Se renovaron las credenciales para los visitantes: Se seleccionaron colores para identificar la zona en la cual se dirigían, así como, indicar el nombre del equipo, la designación de colores fue la siguiente:
  - Equipo de Clientes Especiales: Rojo
  - Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes: Celeste
  - Equipo de Operación y Mantenimiento de Equipos de Bombeo: Anaranjado
  - Equipo Comercial: Amarillo
  - Equipo Administración Centro: Verde



- Se colocó un porta folletero para colocar información importante para el usuario



**C. Contratar personal calificado para atención a clientes externos en Ventanilla Única**

Se realizó un proceso de contratación no ajustado a la ley (NAL), a fin de contratar a una persona calificada en la atención de clientes y las derivaciones.



Gerencia Servicios Centro  
Equipo Administración Centro

### ACTA DE INICIO DEL SERVICIO

NAL N°0660-2016-SEDAPAL

#### OBJETO: "SERVICIO PILOTO DE IMPLEMENTACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA MEJORA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO EN EL CENTRO DE SERVICIOS BREÑA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO"

Siendo las 09:00:00 horas del día 18 de Julio del presente año, en la Jefatura del Equipo Administración Centro, en el Centro de Servicios Breña, se reunieron la Srta. Paola Tania Auccapure Arias, con DNI N° 40343218 y los representantes del Equipo Administración Centro de SEDAPAL: Pedro Morales Canales, Jefe del Equipo Administración Centro y Srta. Cindy Carrasco Norabuena, responsables del cumplimiento del NAL N°0660-2016-SEDAPAL, a fin de establecer el inicio del servicio.

En la mencionada reunión se acordó lo siguiente:

1. El desarrollo de las actividades se efectuará de acuerdo a las especificaciones establecidas en los Términos de Referencia y lo indicado en el NAL N°0660-2016-SEDAPAL debiendo presentar la contratista el día de inicio del Servicio, los requisitos descritos en los TDR, a la Jefatura del Equipo Administración Centro, por la Srta. Cindy Carrasco Norabuena, en su calidad de Supervisor del Servicio.
2. El desarrollo de las actividades se realizarán para los Centros de Servicios Breña.
3. Se trató el tema del fiel cumplimiento de lo establecido en el NAL N°0660-2016-SEDAPAL.
4. Se fija el inicio de actividades a partir del Lunes 18 de Julio del presente año.

Siendo las 09:30 horas, firman a continuación, por su propia voluntad y en señal de conformidad:

Paola Tania Auccapure Arias

DNI: 40343218

**CONTRATISTA**

Por SEDAPAL

**Pedro Morales Canales**

Jefe Equipo Administración Centro (e)

**Cindy Carrasco Norabuena**

Supervisor

Figura 11: Acta de inicio de Servicios



Pedido de Servicio

N° 4300063449
Página N°: 1

RUC N° 20190152356

En la Factura y Glosa de Remisión deberá consignarse el número de este Pedido de Servicio

LIMA 15 Julio, 2016 CODIGO PROVEEDOR:311902
SEÑOR SAUCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA R.U.C:0403432186
DIRECCION: 30 Lt. 03 Urb. Previ\_Etapa2 TELEFONOS: 961822292
DISTRITO: Callao FORMA DE PAGO: dentro de 10 días naturales Previa confo
FECHA DE DURACIÓN: 15.01.2017 COMPRADOR: gcooper\_EGAS

Pedido de Servicios amparado en los D. L. N° 1017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado y D. S. N° 184-2008-EP que aprobó su Reglamento. El contratista se obliga a cumplir con las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento

Table with 7 columns: IT, SERVICIO, CANT., UM, DESCRIPCION, P. UNID., IMPORTE. Row 1: 1, 10,000.000, UN, Servicio Piloto Ventanilla Única CC.SS.B... Includes handwritten notes: PAOLA TANIA SAUCCAPURE ARIAS, 15/07/2016 13:53 pm, 40343218

SON: TOTAL

Declaro que los términos de referencia y/o presupuesto adjuntos al presente; los mismos que forman parte integrante del Pedido de Servicio.

EQUIPO SERVICIOS GENERALES GERENCIA DE LOGISTICA Y SERVICIOS

F-6063

Figura 12: Pedido de Servicios

#### **D. Capacitar a personal de atención en Ventanilla Única y aplicación de formatos**

Una vez realizado el proceso de contratación, se procedió a capacitar a la persona encargada de las derivaciones sobre las funciones de cada área, el tipo de atenciones que se brinda en cada área y los casos especiales que se pudieran producir en el proceso de derivaciones. A fin de establecer un procedimiento ordenado y estructurado se realizó el procedimiento GSPR100-GSC. Asimismo, para poder medir la frecuencia del público y adicionales se introdujo una planilla para registro de cada persona y área en la cual solicitaba la atención. También, se desarrolló una papeleta de visita en la cual iba la firma y sello de la persona o área que se le atendió de esta manera aseguramos el proceso de seguridad y derivaciones de manera correcta.

Finalmente, se estableció un protocolo de atención:

##### **Protocolo N° 1:**

para trámite con o sin cita previa:

- Buenos días, Señor (a)
- ¿Cuál es el motivo de su visita, personal o para algún trámite?
- Confirma el trámite a realizar o el área que la cito:
- Solicita DNI, y registra datos en sistema.
- Entrega credencial de visita según área a la que se dirige
- Solicita se traslade por las líneas peatonales y que siga la información de tótems y señaléticas.
- Cliente ubica oficina, es atendida y
- Regresa a ventanilla única, entrega credencial y recoge su DNI.
- Agradece por su visita y fin de atención

**Protocolo N° 2:**

por visita personal a colaborador del Centro de Servicios.

- Buenos días, Señor (a)
- ¿Cuál es el motivo de su visita, personal o para algún trámite?
- Se comunica con el colaborador;

**Opción 1°** Colaborador confirma que atenderá a visita, y se le comunica que lo espera en hall de ingreso.

- Invita a esperar en hall de ingreso
- Fin de atención

**Opción 2°** Colaborador no se encuentra o señala que podrá atender,

- Se informa al visitante.
- Fin de atención

**Tabla 7- Planilla de Registro diario de atención de visitas**

**Fecha:**

N°	Pase N°	Hora Ingreso	Hora Salida	Nombre y Apellido	DNI	Motivo de la Visita	Área	Persona con quien se entrevistó
1								
2								

Fuente: Equipo de Trabajo Administración Centro

Elaboración: Propia

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código : GSPR100
	<b>Control de Acceso al Centro de Servicios</b>	Revisión : 0 Aprobado : GSC Fecha : 2016.08.12 Página : 1 de 4

**1. OBJETIVO**

Llevar el control del ingreso del personal externo que no pertenece a la empresa. Direccional eficaz y oportunamente al usuario, cliente o proveedor que visite las instalaciones de los Centros de Servicios de la Gerencia de Servicios Centro.

**2. ALCANCE**

Desde la llegada del usuario, cliente o proveedor, registro, entrega de pase para el acceso al Centro de Servicios hasta su retiro.

**3. DEFINICIONES**

- 3.1. **Clientes:** Persona natural o jurídica que se apersona al Centro de Servicios.
- 3.2. **Pase de Ingreso:** Documento de identificación que permite el Ingreso al Centro de Servicios.
- 3.3. **Ventanilla Única de Atención al Usuario:** Lugar físico a la entrada del Centro de Servicios en donde se recibe en primera instancia al usuario, cliente o proveedor.

**4. DOCUMENTOS A CONSULTAR**

Reglamento Interno de Trabajo

**5. RESPONSABILIDADES**

- 5.1. **Equipo Administración Centro:** Responsable de designar a un personal para la Ventanilla Única de Atención al Cliente; el mismo que será encargado de solicitar la identificación al visitante, pudiendo ser documento nacional de Identidad DNI, fotocheck o carnet de practicante.

**6. CONDICIONES GENERALES.**

- 6.1. Con la certeza de que el crecimiento se construye con base en la calidad de servicio de atención al cliente "razón de ser de la Entidad", la GSC procura anticiparse a las expectativas del mismo, con la pretensión de mejorar cada vez más, a través del enfoque de calidad de los servicios que ofrece.
- 6.2. Considerando que cuando el usuario se apersona a nuestras oficinas; es porque requiere uno de nuestros servicios, la Gerencia de Servicios Centro elabora el procedimiento de "Control de Acceso al Centro de Servicios", pretendiendo brindarles una atención de calidad.
- 6.3. La Ventanilla Única de Atención al Cliente busca otorgarle a los visitantes una respuesta oportuna y eficaz; direccionando adecuada y oportunamente su ingreso al Centro de Servicios previa identificación, entrega de pases con identificación de acceso por color.

**7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

- 7.1. Los visitantes solo harán su ingreso solo por la puerta principal.
- 7.2. El personal de recepción ubicado en la Ventanilla Única de Atención al Cliente; será encargado de solicitar la identificación al visitante (pudiendo ser documento nacional de Identidad DNI, fotocheck o carnet de practicante) y entregar los pases de ingreso correspondientes, previa coordinación con las áreas usuarias.
- 7.3. El personal de recepción solicitará al visitante el uso obligatorio del pase de ingreso, para que tenga acceso a las instalaciones; en caso no la porten, se comunicará al personal de vigilancia.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GSPR100 <b>Revisión</b> : 0 <b>Aprobado</b> : GSC <b>Fecha</b> : 2016.08.12 <b>Página</b> : 2 de 4
	<b>Control de Acceso al Centro de Servicios</b>	

- 7.4. Dentro de las instalaciones, los visitantes, deberán de portar obligatoriamente el pase de ingreso para el acceso a las áreas donde se dirigen; evitando su ingreso y/o permanencia en áreas no autorizadas.
- 7.5. Durante la salida, el personal de recepción solicitará al visitante la devolución del pase de ingreso. Una vez recepcionado este pase de ingreso se devolverá al visitante su documento de identificación.
- 7.6. Es necesario mencionar que la atención de los visitantes, usuarios y/o proveedores que se apersonen al Centro de Servicios será como a continuación se detalla:

**a. Buenas Prácticas**

- Los usuarios primero tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales.
- El saludo tiene un gran valor, porque dependiendo de cómo lo exprese se define el vínculo que quiere lograr con el usuario, que puede ser de cercanía, relaciones profesionales, afectivas, comerciales o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos. Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadas.
- Recuerde que sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración genera atención, seguridad y transmite confianza. Evite posturas de cansancio y tono de voz que no sean adecuadas.
- Tener una actitud positiva para ayudar activamente al usuario y transmitirle, la seguridad que su inquietud o petición va a ser recibida y atendida.

**b. Cortesía**

La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en las personas. Por tanto, se deben incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestros usuarios:

- ✓ *Buenos días*
- ✓ *Buenas tardes*
- ✓ *¿En qué puedo ayudarlo?*
- ✓ *Con mucho gusto*
- ✓ *Permitame un momento*
- ✓ *Siéntese por favor*
- ✓ *Gracias*
- ✓ *Bienvenido*
- ✓ *Por favor, me confirma su nombre*

**7.6.1. Durante la Gestión**

**a. Escuchemos al Usuario**

Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que necesita el usuario. Es por ello, que debemos escucharlo activamente para que la petición sea tramitada de forma conveniente. En pocas palabras, es situarnos en el lugar del usuario para conocer su inquietud y así atenderla satisfactoriamente.

La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente deben ser apropiados. Evite escuchar varias emisoras al tiempo; si desea escuchar música hágalo para usted sin incomodar a su compañero o al usuario. El estar utilizando los audífonos en ambos oídos no le permitirá atender un llamado.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GSPR100 <b>Revisión</b> : 0 <b>Aprobado</b> : GSC <b>Fecha</b> : 2016.08.12 <b>Página</b> : 3 de 4
	<b>Control de Acceso al Centro de Servicios</b>	

**b. Tengamos Claridad en la Información**

Conocer a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.

**c. Usemos un Buen Tono de Voz**

El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.

**d. Al Despedimos**

Agradecer al usuario el haber recurrido a la Entidad para resolver su problema. Muestre siempre la posibilidad de ayudarlo en algo más, en caso que sea necesario.

**7.6.2. Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales**

Es necesario ofrecer un servicio preferencial a las personas con condiciones especiales. Es decir hacerlas pasar sin hacer la fila, o esperar turno. **EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 29973, LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD DECRETO SUPREMO N° 002-2014-MIMP**

**Entendiendo a la Persona con Alguna Discapacidad Física**

La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, pese a su situación física, llevan una vida normal.

Así que no les trate como si fueran impedidos mentales. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles. Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados. Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

**Adultos Mayores**

La Ley N° 28803 "Ley de las Personas Adultas Mayores", establece en su Artículo 3:

✓ Inciso 5) lo siguiente: *"El acceso a la atención preferente en los servicios de salud integral, servicios de transporte y actividades de educación, cultura y recreación".*

✓ Inciso 8) lo siguiente: *"Recibir un trato digno y apropiado en cualquier procedimiento judicial y administrativo que la involucre".*

**Otros**

También debemos brindar especial atención a:

- Señoras en evidente estado de embarazo.
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).

Menores de edad que llegan solos a la institución.

**8. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Los colaboradores al realizar las actividades relacionadas con el procedimiento deben aplicar las medidas de prevención y control de los riesgos identificados en sus procesos y actividades los cuales se encuentran registrados en los SSTFO002 Formulario de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles y, el SSTFO006 Formulario Control de Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**9. REGISTROS Y ANEXOS**

**9.1. Registros**

- 9.1.1. GSFO085 Formulario Control de Ingreso de Visitas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GSPR100 <b>Revisión</b> : 0 <b>Aprobado</b> : GSC <b>Fecha</b> : 2016.08.12 <b>Página</b> : 4 de 4
	<b>Control de Acceso al Centro de Servicios</b>	

9.2. **Anexos**  
No Aplica

Figura 13: Procedimiento de Acceso al Centro de Servicio- GSPR100-GSC



**PAPELETA DE VISITA N°**

DIA	MES	AÑO

HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA

NOMBRE DEL VISITANTE	DNI

MOTIVO DE LA VISITA:

PERSONA CON QUIEN SE ENTREVISTO:

FICHA:	FIRMA:



**PAPELETA DE VISITA N°**

DIA	MES	AÑO

HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA

NOMBRE DEL VISITANTE	DNI

MOTIVO DE LA VISITA:

PERSONA CON QUIEN SE ENTREVISTO:

FICHA:	FIRMA:

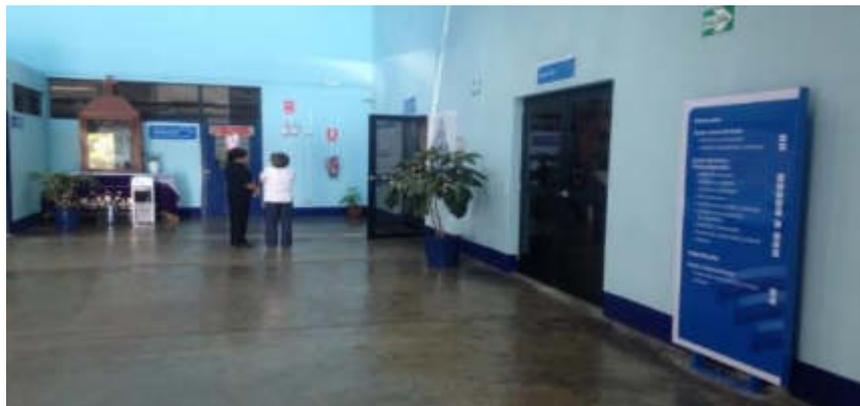
Figura 14: Papeleta de visita

**E. Renovación de la señalética y Señalización para tránsito peatonal, para asegurar**

Se realizó la actualización y mejora de la señalética a nivel del Centro de Servicios, esto se realizó a través de un contrato de prestación a terceros para la fabricación de estas.



Señaléticas principales colocadas en distintos ambientes del Centro de Servicios.



Señalética de cada una de las áreas y equipos colocadas en el Centro de Servicios



Mejora en las líneas de tránsito y peatonales en el Centro de Servicios

### 3.4. Evaluación del proyecto

Se mostrará el resultado de la encuesta realizada para medir el resultado de los cambios realizados en post de la mejora de satisfacción al cliente en el Centro de Servicios Breña. Así como los informes mensuales que se realizaron para el presente proyecto.

#### 3.4.1 Evaluación mensual del plan piloto de ventanilla única

Se realizó la evaluación mensual en la cual se adjunta los antecedentes del servicio, análisis y resultados de la gestión y la calificación del proveedor.

**sedapal**  
Equipo Administración Centro

Informe N° 02 -2016- FA-C/CCN

A : Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

Asunto : Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para la Mejora de Satisfacción al Cliente Externo

Referencia : Pedido de Servicio N° 4300063449  
NAL N°0660 – 2016-SEDAPAL

Fecha : Lima, 16 de Agosto del 2016

**SEDAPAL**  
EQUIPO ADMINISTRACIÓN CENTRO  
16 AGO 2016  
RECIBIDO

Mediante el presente y con finalidad de dar trámite al pago del Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para la Mejora de Satisfacción al Cliente Externo en el Equipo Administración Centro, se informa lo siguiente:

#### I. ANTECEDENTES

Con Pedido de Servicios N° 4300063449 NAL N°0660-SEDAPAL-2016, la Señora Paola Tania Aucapure Arias inició sus labores en el Centro de Servicios Breña el 18 de Julio del 2016, la cual se formalizó a través del Acta de Inicio del Servicio.

Dicho documento fue firmado por el Jefe del Equipo de Administración, la Señora Paola Tania Aucapure Arias, y la suscrita a quien se le asignó la supervisión del contrato en mención.

Asimismo, la póliza de seguro contra todo riesgo fue pagada y tramitada desde el 15 de Julio del 2016.

Por lo que el periodo que abarca la primera factura comprende del 18 de Julio al 15 de Agosto del presente año.

#### II. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Con el Informe N° 001-2016 SEDAPAL/PTAA, la Señora Paola Tania Aucapure Arias, Informo el detalle de las siguientes actividades realizadas:

- Atención de los usuarios que estén citados o a aquellos Clientes Externos que deseen alguna información con respecto a las labores de SEDAPAL.
- Registro de los usuarios o visitantes al Centro de Servicios, solicitándoles, se identifiquen con su DNI original y actualizado.
- Llenado del formulario establecido para el registro de los visitantes.

Asimismo, es necesario precisar que durante este primer mes la información de la data con respecto al registro de visitas se entregará de manera manual (Anexo N° 01), debido a la implementación y/o creación del formulario válido en el sistema ISOSYSTEM, a fin de realizar una interacción adecuada con el modelo de Sistema de Gestión Integrado.

De lo antes mencionado se ha realizado la supervisión y verificación del cumplimiento de dichas actividades por parte de la suscrita, asimismo se valida la información presentada en el Informe N° 001-2016 SEDAPAL/ PTAA.

Cabe precisar que se adjuntará el informe de la contratista, así como los formatos adicionales.



A. Jurlew  
Supervisor y Atención  
16/8.16

Asimismo, de los trabajos ejecutados la distribución por Centro de Costo es como sigue:

	Centro de Costo	Monto a asignar por CeCo
EA-C		S/. 1 949.15
	43804	
<b>TOTAL SIN IGV</b>		<b>S/. 1 949.15</b>
<b>IGV</b>		<b>S/. 350.85</b>
<b>TOTAL CON IGV</b>		<b>S/. 2 300.00</b>

### III. CONCLUSIONES

La CONTRATISTA, cumplió con todo lo indicado en el Contrato, por lo que se le da una calificación de:

#### CALIDAD DE SERVICIO

Muy Bueno	96 – 100%	%
Bueno	91 – 95%	95%
Regular	86 – 90%	%
Deficiente	81 – 85%	%

#### OPORTUNIDAD DE ENTREGA

Muy Bueno	96 – 100%	%
Bueno	91 – 95%	95%
Regular	86 – 90%	%
Deficiente	81 – 85%	%

Se calificó con el 95% debido a los avances y el cumplimiento de los trabajos realizados, asimismo, cabe indicar que aún no se han realizado el traspaso de la data en Excel, debido a temas técnicos que se darán solución para el segundo mes del contrato.

Asimismo, se indica que no cuenta con penalidades y sí corresponde a detracción del IGV.

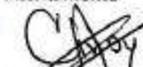
Se comunica el presente Informe con el fin de proceder a los trámites de pago correspondientes.

### IV. RECOMENDACIONES

Para el siguiente servicio es necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

- Generar el formulario en el ISOSYSTEM, para incluir el formato dentro del SIG.
- Establecer alternativas de solución para tener un único ingreso de personas al Centro de Servicios Breña.

Atentamente

  
 Cindy Carrasco Norabuena  
 Supervisor (a) Administrativo  
 c.c: Archivo/M. Meza

  
 SEDAPAL  
 IRO MORALES  
 CANALES  
 JEFE (E)  
 EA-C

## INFORME N° 001-2016 SEDAPAL/PTAA

A : Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

De : Paola Tania Auccapure Arias

Asunto : Informe Mensual

Fecha : 16 de agosto de 2016



### 1. Introducción

Uno de los Objetivos trazados por la Gerencia de Servicios Centro para el año 2016 es la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, por lo que en el Equipo de Administración Centro se está priorizando una atención de calidad hacia el cliente, bajo esa premisa se realizó las gestiones para el "Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para la Mejora de Satisfacción al Cliente Externo".

Asimismo, es necesario indicar que el acta de inicio del servicio se da el 18.07.2016.

### 2. Objetivo

El objetivo del presente informe es presentar la documentación referida al cumplimiento de las actividades del Pedido de Servicio N° 4300063449 "Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para la Mejora de Satisfacción al Cliente Externo" NAL N° 0660-2016-SEDAPAL en el Equipo Administración Centro; que se han realizado durante el mes de Julio - Agosto del 2016.

### 3. Desarrollo de Actividades

En el presente servicio, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Atención de los usuarios que estén citados o a aquellos Clientes Externos que deseen alguna información con respecto a las labores de SEDAPAL.
- Registro de los usuarios o visitantes al Centro de Servicios, solicitándoles, se identifiquen con su DNI original y actualizado.
- Llenado del formulario establecido para el registro de los visitantes.

Asimismo, es necesario precisar que durante este primer mes la información de la data con respecto al registro de visitas se entregará de manera manual (Anexo N° 01), debido a la implementación y/o creación del formulario válido en el sistema ISOSYSTEM, a fin de realizar una interacción adecuada con el modelo de Sistema de Gestión Integrado.

### 4. Seguridad y Salud en el Trabajo

No se tuvo ningún incidente durante el periodo que se informa, y se encuentra vigente el SCTR.

### 5. Conclusiones

El trabajo realizado para el registro e implementación de la Ventanilla Única en el Centro de Servicios Breña, es necesario precisar que:

- Se realizó la recaudación de la información de manera manual, debido a que no se tenía pre establecido en el Sistema de Gestión de Calidad un procedimiento y/o formulario para la entrega.
- Se realizó la mejora de entrega de los fotocheck diferenciados por cada Equipo, proporcionados por el Equipo de Administración Centro.
- Con la ubicación original de los Equipos en el Centro de Servicios Breña, se ha podido realizar un mejor direccionamiento de los clientes externo dentro de las instalaciones.

#### **6.Recomendaciones**

- Revisar e informar las mejoras sobre las actualizaciones del procedimiento y formularios con respecto a la implementación de la Ventanilla Única.
- Generar un usuario para el ingreso en el momento de los datos de los clientes externos en la data solicitada por el Equipo de Administración Centro.

Saludos,



Paola Tania Auccapure Arias

Se adjuntan:

Anexo N° 01-Estadística de Registro de Visitas  
Anexo N° 02- Registro manual de Visitas

Figura 15: Informe N° 32 -2016-EA-CCN – Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para mejora de Satisfacción del cliente externo

Asimismo, se generó un cambio en la supervisión del proyecto debido a que la persona antes encargada dejó de pertenecer a la empresa. Ante ello, se me asignó la supervisión del mismo.



Equipo Administración Centro

Memorando Nº 1106-2016-EA-C

A : Alejandro Godoy Acosta  
Asistente Administrativo

Asunto : Evaluación y Supervisión de pedidos de servicios

Fecha : Lima, 09 de Setiembre de 2016



Por medio del presente se les encarga a partir de la fecha la evaluación y supervisión de los siguientes servicios:

- Pedido de Servicio Nº 4300063449 - Servicio piloto de Ventanilla Única en el Centro de Servicios Breña
- Pedido de Servicio Nº 4300061947 - Servicio de apoyo Certificación ISO 9001

Deseándoles éxitos en los encargos encomendados.

Atentamente,  
  
Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro ( e )

c.c: GSC / Archivo

Figura 16: Memorando 1106-2016-EA-C- Evaluación y Supervisión de pedidos de Servicios

### 3.4.2. Análisis de las encuestas

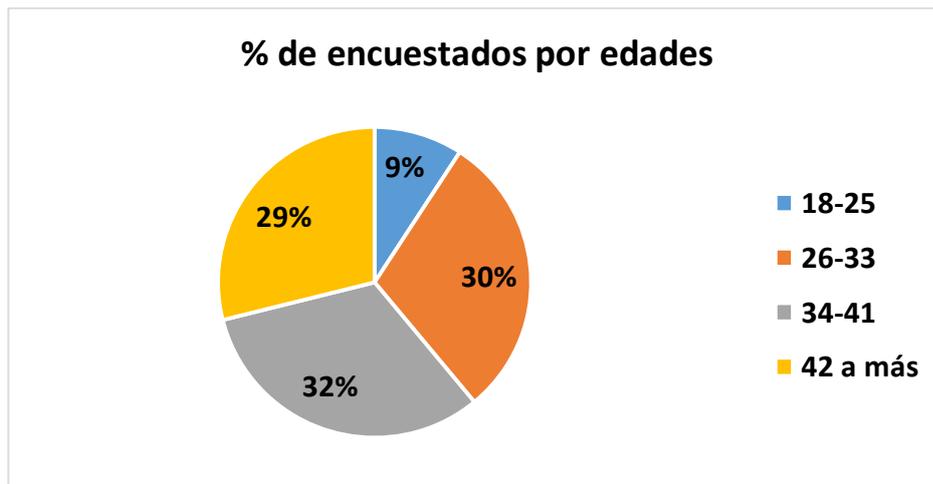


Figura 17: % de encuestados por edades

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

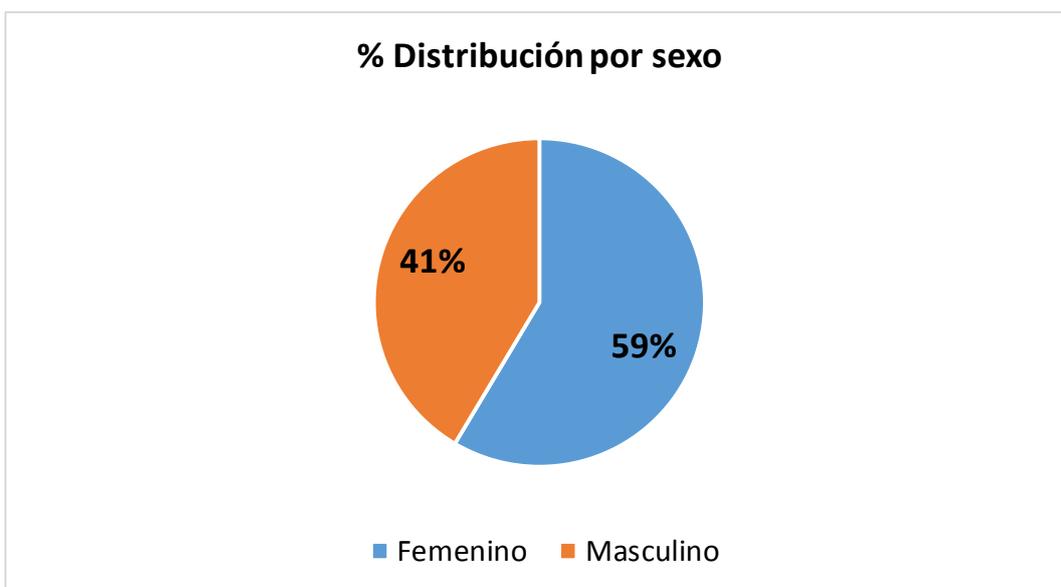


Figura 18: % de encuestados por sexo

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

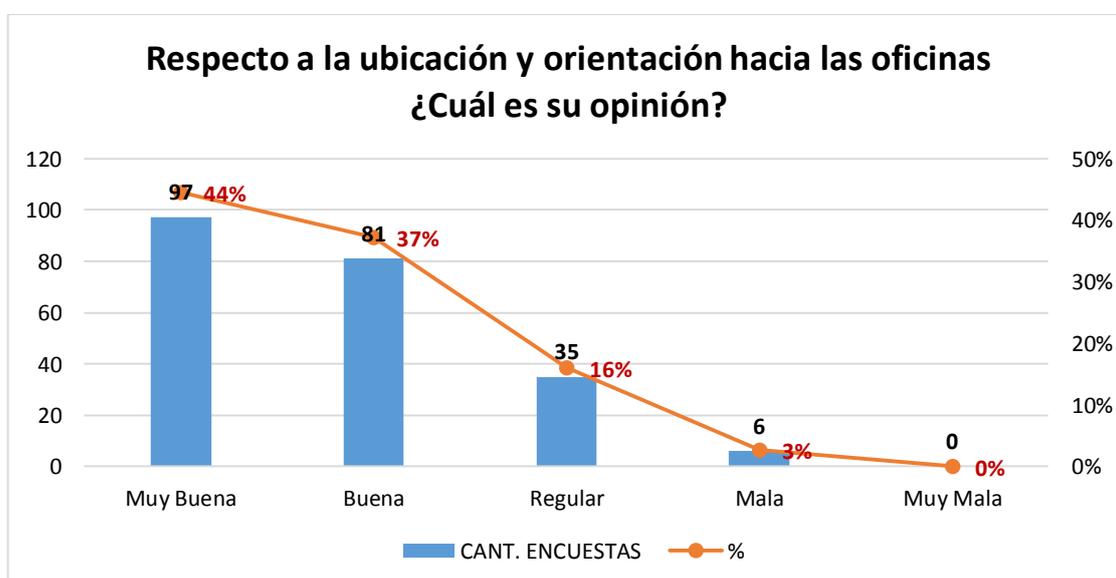


Figura 19: Pregunta 01- Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

En esta segunda evaluación el 44% de la población encuestada indicó que la ubicación y orientación en el centro de servicios era muy buena y el 37% de la población encuestada

indico que era buena. Lo cual nos indica que la señalética colocada en el Centro de Servicios, así como, la orientación que se brinda en la Ventanilla Única es eficaz.

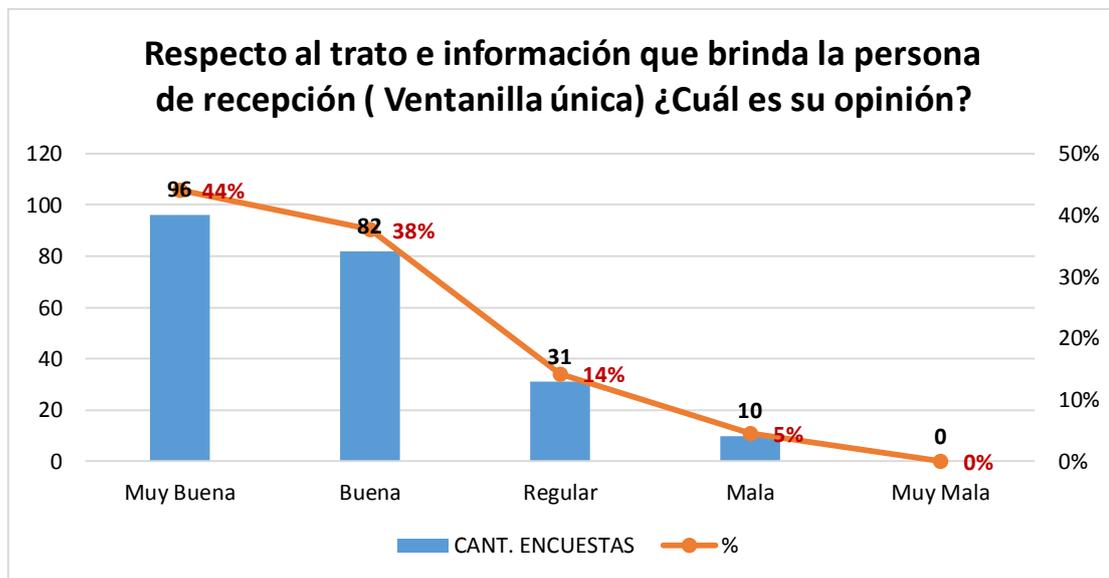


Figura 20: Pregunta 02- Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

De la información anterior nos indica que el 82% de la población encuestada indica que el trato e información brindada en la recepción (Ventanilla única) es muy buena o buena. Por ende, podemos indicar que la capacitación y los protocolos establecidos funcionan.

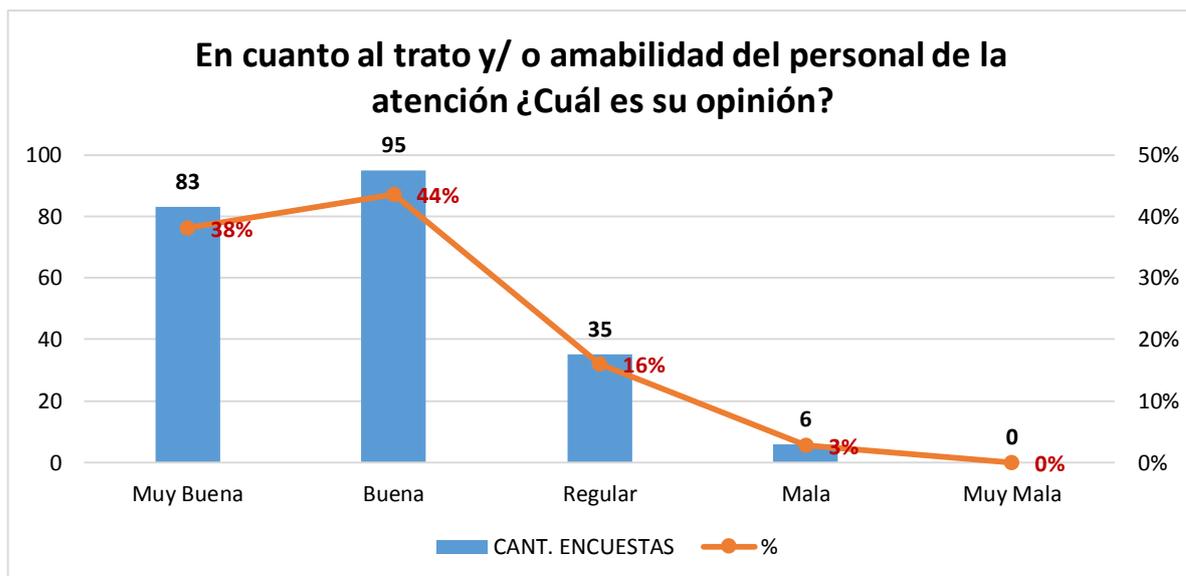


Figura 21: Pregunta 03- En cuanto al trato y/ o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

De lo antes indicado el trato de la persona que se encuentra en recepción es óptimo de acuerdo a los estándares de calidad de atención de SEDAPAL.

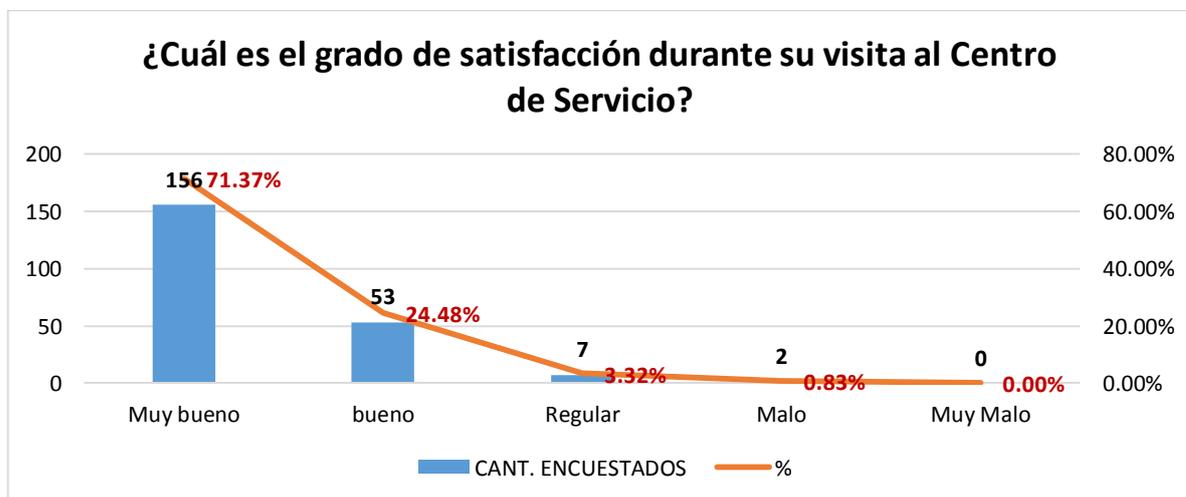


Figura 22: Pregunta 04- ¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?

Fuente: Clientes encuestados en el Centro de Servicio

Elaboración: Propia

Finalmente, con relación al grado de satisfacción del cliente externo, contamos con más del 70% que califican su visita como muy buena.

### **3.4.3 Objetivos**

- Mejorar la satisfacción del cliente externo durante su visita a las instalaciones del centro de servicios.
- Reducir la cantidad de personas deambulando por todas las oficinas del centro de servicios.
- Mejorar la seguridad de los centros de servicios
- Incentivar el proceso de mejora continua, aportando ideas que ayuden a la gestión del equipo de administración centro.

### **3.4.4 Indicadores y medición del alcance**

Los indicadores que se tomarán en cuenta para este trabajo a fin de medir el impacto de los cambios propuestos serán los siguientes:

- Grado de satisfacción del cliente externo durante su visita al centro de servicios
- Número de visitas por área

**Tabla 8 - Tabla de evaluación de encuestas**

<b>PRIMERA ENCUESTA</b>	<b>SEGUNDA ENCUESTA</b>
<b>Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?</b>	
De la pregunta 1, podemos decir el 53% Indica que la orientación y ubicación del Centro de Servicios es mala o muy mala. Sólo el 29% califica como buena o muy buena.	De la pregunta 1, podemos decir el 2% Indica que la orientación y ubicación del Centro de Servicios es mala o muy mala. La diferencia de la primera encuesta el 81% califica como buena o muy buena.
<b>Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?</b>	
De la pregunta 2, podemos decir el 21% de visitantes califica que la información brindada en recepción en el Centro de Servicio como regular y el 58% califica la atención como mala o muy mala.	De la pregunta 2, el 82% de la población encuestada indica que el trato e información brindada en la recepción (Ventanilla única) es muy buena o buena. Por ende, podemos indicar que la capacitación y los protocolos establecidos funcionan.
<b>En cuanto al trato y/ o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?</b>	
De la pregunta 3, el 28% de la población encuestada indica que el trato y amabilidad de la persona en recepción es muy mala o mala.	De la pregunta 3, el trato de la persona que se encuentra en recepción es óptimo de acuerdo a los estándares de calidad de atención de SEDAPAL, contando con una calificación del 82% de la población que indica que es muy buena o buena
<b>¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?</b>	
Finalmente, con relación al grado de satisfacción del cliente externo, en la primera encuesta el 7.05% califica al Centro de Servicio como muy buena o buena y el 50.52% indicaba que era mala o muy mala.	Finalmente, con relación al grado de satisfacción del cliente externo, contamos con más del 70% que califican su visita como muy buena.

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

## **CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS E IMPACTOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Análisis y resultados**

#### **4.1.1 Limitaciones encontradas para desarrollar el Trabajo de**

**Suficiencia Profesional:** No se tuvieron limitaciones para realizar el presente trabajo de mejora continua.

#### **4.1.2 Recursos humanos, materiales, económicos para ejecutar el**

**proyecto:** Los recursos humanos, materiales y económicos para ejecutar el proyecto, fueron viables. Debido a que se contaba con el apoyo de la Gerencia de Servicios Centros en la inclusión del presente servicio como parte de las contrataciones.

#### **4.1.3 Aprendizaje obtenido en su campo profesional:**

Como parte de mis funciones dentro del Equipo de Administración Centro, he podido desarrollar de manera profesional los conocimientos obtenidos en la universidad brindando ideas de mejora continua y ejecutando procesos de mejora e innovación en el ámbito de mi competencia.

#### **4.1.4 Análisis crítico entre la formación recibida y las actividades**

**realizadas en la empresa:** Dentro de las competencias y conocimientos que he desarrollado en SEDAPAL, he podido incluir conocimientos como gestión de procesos y procedimientos, conocimientos básicos de administración, identificación de puntos críticos, desarrollo de indicadores e informes de gestión. Asimismo, indicar que los métodos de recolección de datos realizados permitieron

contemplar el impacto del desarrollo de las actividades es post de la mejora continua.

#### **4.1.5 Propuesta de contenidos para complementar la formación**

**profesional:** Considero que se debe profundizar en los siguientes conocimientos gerenciales:

- Herramientas de calidad y mejora continua
- Metodología de solución de problemas
- Innovación y desarrollo
- Reingeniería de Procesos

#### **4.2 Conclusiones**

De los resultados antes vistos, podemos indicar lo siguiente:

- 1) De la población encuestada la mayoría de los visitantes del Centro de Servicios Breña se encuentran entre las edades de 34 a 41 años.
- 2) De la población encuestada la mayoría de los visitantes son mujeres.
- 3) El 78% de la población encuestada indica que el trato e información brindada en la recepción (Ventanilla única) es muy buena o buena.
- 4) El 78% de la población indica que el trato y la amabilidad de la persona en recepción indican que es muy buena y buena.
- 5) Más del 70% de la población encuestada califica su visita en el Centro de Servicio como muy buena. Mejorando la calificación inicial en el cual indicaban que 68% su visita era mala o muy mala.
- 6) La implementación de la ventanilla única ha dado resultados positivos, cambiando la satisfacción del cliente de mala a buena o muy buena.

- 7) La correcta señalización en el Centro de Servicios ha traído consigo la disminución de personas deambulando o desorientadas en el Centro de Servicio
- 8) Contar con una persona capacitada en el módulo de atención de ventanilla única ha traído consigo la mejora en la información de primera instancia que recibe el cliente.

#### **4.3 Recomendaciones**

- 1) Ampliar el proyecto de la ventanilla única, y consolidarlo en el plan anual de contrataciones a fin de mantener el grado de satisfacción del cliente.
- 2) Realizar mantenimientos periódicos de las señaléticas a fin de mantener la correcta información y visibilidad de las mismas
- 3) Capacitar de manera constante a la persona en atención de ventanilla única a fin de mantener el correcto flujo de la información.

## REFERENCIAS

- Aiteco consultores sl, Matriz de priorización, SF, Recuperado: <https://www.aiteco.com/matriz-de-priorizacion/>
- Desarrollado por la federación latinoamericana para la Calidad, herramientas para el análisis, cuantitativo y cualitativo de la gestión de procesos, diciembre del 2003, recuperado: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas\\_calidad/causaefecto.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/causaefecto.htm)
- Expertos en modelos de gestión y mejora continua, Progressa lean, SF, Recuperado: <https://www.progressalean.com/5-porques-analisis-de-la-causa-raiz-de-los-problemas/>
- Fuente: Brisa Berenice Villegas Malagón, Yasmín Elizabeth Reyes Martínez, Virginia Mendiola García, Juan José Maldonado García, José Carlos Pérez Mora, Diagnóstico Y Propuesta estratégica de atención y servicio al cliente en restaurantes de Ciudad Hidalgo Michoacán, diciembre 2017
- Gehisy Hernández, *Academia Calidad y ADR 27de marzo 2017*, recuperado: <https://aprendiendocalidadyadr.com/el-diagrama-causa-efecto/>
- ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", Fundamentos de Marketing, de Kotler y Armstrong, 8va Edición, Ed. Pearson., Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, Ed. Prentice Hall., Diccionario de Marketing, de Cámara Dionisio, Ed. Minist.

Cultura, *ASESNews*, Volumen 6, Número 2, SF, Asesco Gloser SA, recuperado:  
[http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)

- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2014. Actualizado: 2015. Definición de resolución de problemas (<https://definicion.de/resolucion-de-problemas/>)
- María Leonor López Arbelaez, Sara Lucia Cordoba Narvaez, Catalina María Vanegas Salazar. Propuesta de un plan de acción para mejorar el acceso y oportunidad de atención en los servicios de urgencias de las IPS de baja, mediana y alta complejidad de Medellin, Antioquia, 2015, Recuperado: [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4302/1/Propuesta\\_Plan\\_Accion.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4302/1/Propuesta_Plan_Accion.pdf)
- SEDAPAL, Manual de organización y responsabilidades generales – MORG del Equipo Administración Centro. - Aprobado con Resolución de Gerencial General N° 262-2015-GG - 20 de junio 2015.
- SEDAPAL, organigrama general de SEDAPAL, SF, Recuperado: <http://www.sedapal.com.pe/organizacion>
- SEDAPAL, Información referida al presupuesto y los estados financieros mensuales, recuperado: <http://www.sedapal.com.pe/3.4-informacion-referida-al-presupuesto-y-los-estados-financieros-mensuales>

## ANEXOS

### 1. Acta de inicio de servicio Centro de Servicios Breña

---



#### ACTA DE INICIO DEL SERVICIO

Pedido de Servicio N° 4300065340

#### SERVICIO DE ATENCION EN VENTANILLA UNICA EN EL CENTRO DE SERVICIOS BREÑA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO

Siendo las 17:00 horas del día 13 de febrero del año 2017, en la oficina de la Jefatura del Equipo Administración Centro, en el Centro de Servicios Breña se reunieron EL CONTRATISTA señora Paola Tania Auccapure Arias con número 40343218, quien se le adjudico el "Servicio de atención en ventanilla única en el Centro de Servicios Breña de la Gerencia de Servicios Centro" y, los representantes del Equipo Administración Centro: CPP Pedro Morales Canales – Jefe del Equipo Administración Centro (e) y el señor Alejandro Godoy Acosta Supervisor Administrativo.

En la mencionada Reunión se acordó lo siguiente:

El desarrollo de las actividades se efectuará de acuerdo a las especificaciones indicadas en los términos de referencia del Pedido de Servicio. EL CONTRATISTA deberá presentar antes del inicio del servicio, las pólizas de SCTR; y demás documentación obligatorio requerido en el Contrato.

Fijándose el inicio de actividades a partir del día martes 14 de febrero del año 2017, por un período de seis (06) meses, de acuerdo al Plazo de Prestación del Servicio descrito en el Pedido de Servicio.

A continuación en señal de conformidad los presentes firmamos por nuestra propia voluntad:

Por el **CONSORCIO:**

Paola Tania Auccapure Arias  
DRI N° 40343218

Por **SEDAPAL:**

Alejandro Godoy Acosta  
Asistente Administrativo

Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

2. Pedido de servicio del Plan Piloto Centro de Servicios Breña



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA  
AUTOPUESTA RAMIRO PRADLE, N° 230 PLANTA DE TRATAMIENTO EX VALDEARCA EL AGUINDO TELEFONO: 317-0294 Fax: 317333

**Pedido de Servicio**

N° 4300063449  
Página N°: 1

RUC: N° 30190152356

En la Factura y Glosa de Remisión deberá consignarse el número de este Pedido de Servicio

LIMA 15 Julio, 2016 CODIGO PROVEEDOR: 311902  
SEÑORITA AUCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA R.U.C: 403432186  
DIRECCION: 30 Lt. 03 Urb. Previ\_Etaga2 TELEFONOS: 961822292  
DISTRITO: Callao FORMA DE PAGO: dentro de 10 días naturales Previa comfo  
FECHA DE DURACIÓN: 15.01.2017 COMPRADOR: GCOMER\_EGAS

Pedido de Servicios amparado en los D. L. N° 1017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado y D. S. N° 184-2008-EP que aprobó su Reglamento.  
"El contratista se obliga a cumplir con las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento"

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P. UNITE	IMPORTE
					S/.	S/.
1		10,000.000	N	<p>Servicio Piloto Ventanilla Única CC.SS.B NAL N° 0880-2016-SEDAPAL/S EQUIPO ADMINISTRACION CENTRO - EA-C SERVICIO PILOTO DE IMPLEMENTACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA PARA LA MEJORA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO EN EL CENTRO DE SERVICIOS BREÑA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO</p> <p>1. ANTECEDENTES Debido a la gran afluencia de clientes y pólizas en general, para realizar determinados trámites ante los diferentes Equipos que se encuentran en el Campo de Servicios Breña. Así como, la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2008 que prioriza una atención de calidad hacia el cliente. Se ha previsto realizar el Servicio de Implementación de Ventanilla Única, que permitirá optimizar la atención de los usuarios, en donde se dará información precisa y detallada de los diferentes procedimientos y requisitos solicitados por cada equipo que forma parte del Campo de Servicios Breña.</p> <p>2. OBJETO DEL SERVICIO El presente proceso de selección tiene por objeto la contratación del servicio de una persona natural o jurídica especializada para que brinde el Servicio de Atención y orientación en la implementación de la Ventanilla Única en el Centro de Servicios Breña, de la Gerencia de Servicios Centro, a fin de que genere un apropiado direccionamiento del Cliente Externo en las instalaciones, mejorar la atención a los clientes, e informar de manera debida sobre los procesos que se atienden en el Centro de Servicios Breña. Asimismo se llevará un mejor control del tiempo de atención de los trabajadores a las vistas de clientes.</p> <p>3. OBJETIVO EMPRESARIAL Está relacionado directamente con el objetivo de "Mejorar la gestión empresarial", con respecto al logro del objetivo de segundo nivel.</p> <p>4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Las actividades del Servicio, comprende el adecuado registro, control, seguimiento y proceso de las vistas de los usuarios y público en general al Centro de Servicios Breña, debiendo realizar las siguientes actividades con un Agente de Atención:</p> <p>a) El Agente deberá de brindar información sobre requisitos y requerimientos necesarios para la atención de los procedimientos relacionados con los Servicios brindados por los equipos que conforman el Centro de Servicios Breña.</p> <p>b) El Agente, atenderá a los usuarios que están citados o a aquellos Clientes Externos que requieren entrevistarse con un trabajador, siempre que el Jefe de Equipo o quien este designe, lo hayan autorizado, en el horario de 08:20 a 16:20 horas de lunes a viernes.</p> <p>c) El Agente, Registrará a los usuarios o visitantes al Centro de Servicios, seleccionando, se identifiquen con su DNI, nombre y apellido, escribiendo, el ingreso en registros previo llenado del formato de visita en el cual se ingresará los datos del usuario (Ver Anexo N° 011, este deberá consignar la siguiente información: fecha, hora, nombre del visitante, número del DNI, área a visitar, trabajador a entrevistarse y motivo de la visita.</p>	11,694.92	11,694.92

PAOLA TANIA AUCCAPURE ARIAS  
403432186  
14/07/2016 13:53 pm.

SON: TOTAL

De ser necesario, los términos de referencia y/o presupuesto adjuntos al presente; los mismos que forman parte integrante del Pedido de Servicio.

EQUIPO SERVICIOS GENERALES GERENCIA DE LOGISTICA Y SERVICIOS



# Pedido de Servicio

N° 4300063449  
 Página N° : 2

R.U.C. N° 20100152356

Incluye Factura y Guía de Remisión de conformidad con el número de este Pedido de Servicio

LIMA, 13 Julio 2016 CODIGO PROVEEDOR:311902  
 SEÑOR/ESA UCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA

R.U.C.0403432186

DIRECCION: 30\_Lc.03 Urb. Previ\_Etapa2 TELEFONOS: 951822292  
 DISTRITO: Callao FORMA DE PAGO: Dentro de 10 días naturales Previa confo  
 FECHA DE DURACIÓN: 16.01.2017 COMPRADOR: UCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA

Pedido de Servicios amparado en los D. L. N° 1017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado y D. S. N° 184-2008-EP que aprobó su Reglamento. "El contratista se obliga a cumplir con las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P. UNID.	IMPORTE																																																																																																																																																																		
				<p>El cliente o visitante deberá su DNI original, para el ingreso recibirá el formato de visita y un identificador que debe portar en lugar visible. El identificador será de color verde para el Equipo Comercial, azul para el Equipo de Operaciones y amarillo para el Equipo de Administración, los cuales serán proporcionados por SEDAPAL.</p> <p>El cliente o visitante, solo se desplazara por el área a cual ha sido registrado.</p> <p>El usuario o visitante, entregará el formato de visita al trabajador de Sedapal. Asimismo, El personal de SEDAPAL, que atiende al cliente o visitante, deberá de registrar la hora de salida del cliente o visitante, su ficha y firma en el formato de visita, el mismo que deberá entregar al cliente o visitante, para que lo devuelva al salir del Centro de Servicio.</p> <p>El cliente o visitante entregará al Agente el identificador y el formato de visita, en el cual deberá verificar y controlar la recepción del formato, asimismo se deberá asegurar que cuente con todos los datos completos, para devolverle su DNI; en caso de encontrar observaciones, estas deberán ser reportadas en el día al Equipo Administración Centro para las acciones correspondientes. Las consideraciones descritas en los ítems d), e) y f) deberán ser informadas por el Agente de Registro de Visitas.</p> <p>El Agente ordenará, digitará en Excel los datos del formato de visitas y entregará físicamente el formato de visitas en forma diaria, considerará mensualmente los datos digitados diariamente del formato de visitas y emitirá los reportes, según Anexo N° 01.</p> <p>Anexo N° 01.- Formato Registro de visitas</p> <p>BASE DE DATOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA</th> <th>HORA INGRESO</th> <th>HOMBRES</th> <th>AREA</th> <th>MOTIVO</th> <th>TRABAJADOR</th> <th>FICHA</th> <th>HORA SALIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.1.</td> <td colspan="8">MATERIALES</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Cuadernos</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Fleas</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Sobres manila</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Archiveros</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Banderitas</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Lapiceros</td> </tr> <tr> <td>4.2.</td> <td colspan="8">HERRAMIENTAS Y EQUIPOS</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">Un 011 USB</td> </tr> <tr> <td>*</td> <td colspan="8">CS-RW</td> </tr> <tr> <td>4.3.</td> <td colspan="8">INDUMENTARIA DEL CONTRATISTA</td> </tr> <tr> <td colspan="9">Los Trabajadores encargados de realizar la función contratada deberán contar con una vestimenta apropiada para el trabajo en Oficina.</td> </tr> <tr> <td>4.4.</td> <td colspan="8">IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="9">El CONTRATISTA deberá de proveer todos los implementos necesarios para Garantizar la seguridad del personal responsable del Servicio.</td> </tr> <tr> <td>4.5.</td> <td colspan="8">PLAN DE SEGURIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO</td> </tr> <tr> <td colspan="9">Presentar evidencias del estricto cumplimiento de lo que establece el Decreto Supremo N° 008-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad de garantizar los medios y condiciones que protegen la vida, la salud y el bienestar de cada uno de los trabajadores.</td> </tr> <tr> <td colspan="9">Debiendo valor adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de los hechos, el mismo deberá de presentar el inc</td> </tr> </tbody> </table>	N°	FECHA	HORA INGRESO	HOMBRES	AREA	MOTIVO	TRABAJADOR	FICHA	HORA SALIDA	4.1.	MATERIALES								*	Cuadernos								*	Fleas								*	Sobres manila								*	Archiveros								*	Banderitas								*	Lapiceros								4.2.	HERRAMIENTAS Y EQUIPOS								*	Un 011 USB								*	CS-RW								4.3.	INDUMENTARIA DEL CONTRATISTA								Los Trabajadores encargados de realizar la función contratada deberán contar con una vestimenta apropiada para el trabajo en Oficina.									4.4.	IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD								El CONTRATISTA deberá de proveer todos los implementos necesarios para Garantizar la seguridad del personal responsable del Servicio.									4.5.	PLAN DE SEGURIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO								Presentar evidencias del estricto cumplimiento de lo que establece el Decreto Supremo N° 008-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad de garantizar los medios y condiciones que protegen la vida, la salud y el bienestar de cada uno de los trabajadores.									Debiendo valor adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de los hechos, el mismo deberá de presentar el inc										
N°	FECHA	HORA INGRESO	HOMBRES	AREA	MOTIVO	TRABAJADOR	FICHA	HORA SALIDA																																																																																																																																																																
4.1.	MATERIALES																																																																																																																																																																							
*	Cuadernos																																																																																																																																																																							
*	Fleas																																																																																																																																																																							
*	Sobres manila																																																																																																																																																																							
*	Archiveros																																																																																																																																																																							
*	Banderitas																																																																																																																																																																							
*	Lapiceros																																																																																																																																																																							
4.2.	HERRAMIENTAS Y EQUIPOS																																																																																																																																																																							
*	Un 011 USB																																																																																																																																																																							
*	CS-RW																																																																																																																																																																							
4.3.	INDUMENTARIA DEL CONTRATISTA																																																																																																																																																																							
Los Trabajadores encargados de realizar la función contratada deberán contar con una vestimenta apropiada para el trabajo en Oficina.																																																																																																																																																																								
4.4.	IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD																																																																																																																																																																							
El CONTRATISTA deberá de proveer todos los implementos necesarios para Garantizar la seguridad del personal responsable del Servicio.																																																																																																																																																																								
4.5.	PLAN DE SEGURIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO																																																																																																																																																																							
Presentar evidencias del estricto cumplimiento de lo que establece el Decreto Supremo N° 008-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad de garantizar los medios y condiciones que protegen la vida, la salud y el bienestar de cada uno de los trabajadores.																																																																																																																																																																								
Debiendo valor adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de los hechos, el mismo deberá de presentar el inc																																																																																																																																																																								
<b>SON:</b>					<b>TOTAL</b>																																																																																																																																																																			

Definidos en los términos de referencia y presupuesto adjuntos al presente; los mismos que forman parte integrante del Pedido de Servicio.

EQUIPO SERVICIOS GENERALES  
 GERENCIA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS



**Pedido de Servicio**

N° 4300063449  
 Página N° : 3

R.U.C. N° 20100152356

En la Factura y Guía de Remisión deberá consignarse el número de este Pedido de Servicio

LIMA 23 Julio, 2016 CODIGO PROVEEDOR:311502  
 SEÑORITA SAUCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA

R.U.C. 20403432186

DIRECCION: 30 Lt. 03 Urb. Previ\_Etapa 2 TELEFONOS: 961822292  
 DISTRITO: Callao COMPRADOR: RECOMT\_BGAS  
 FORMA DE PAGO: Dentro de 10 días naturales Previa confo  
 FECHA DE DURACIÓN: 25.01.2017

Pedido de Servicios amparado en las D. L. N° 1017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado y D. S. N° 164-2008-EF que aprobó su Reglamento. "El contratista se obliga a cumplir con las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
-	-	-	-	<p>del servicio la acreditación de la implementación de un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, en función al tipo de empresa, nivel de exposición a peligros y riesgos.</p> <p>EL CONTRATISTA deberá asegurar que todas las actividades que involucran riesgos de accidentes, cuenten con las previsiones correspondientes, haciendo énfasis en la seguridad de las personas, las instalaciones, equipos, materiales y medio ambiente, eliminando los riesgos innecesarios. Para este efecto EL CONTRATISTA estará sometido al cumplimiento de las Normas Nacionales relacionadas a la Seguridad e Higiene Ocupacional.</p> <p>Además de establecer un Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional, siendo su aplicación dirigida por el Coordinador del Servicio, deberá contener los siguientes aspectos:</p> <p>a) <b>Liderazgo, Administración y Compromiso Directivo:</b> El CONTRATISTA deberá establecer una Política de Seguridad y Salud Ocupacional, asignando responsabilidades y obligaciones en todos los niveles de la Organización.</p> <p>4.6. <b>VERIFICACIÓN DE LA LISTA AMBIENTAL DE SERVICIOS CRÍTICOS</b>                      Mediante la presentación del Formulario MAMF0002, por parte de la Contratista.</p> <p>4.7. <b>MEDIO AMBIENTE Y PLAN DE SEGURIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El Poner que obtenga la Buena Práctic deberá adoptar procedimientos constructivos, productos y servicios de reducido impacto ambiental negativo que sean durables, no peligrosos y susceptibles de recuperación (Artículo 18 de la Ley 27314 "Ley General de Residuos Sólidos").</p> <p>Así también debe presentar evidencias documentarias de que los residuos que se genera de darse el caso por las actividades asignadas deben estar dispuestos en locales aprobados por la Autoridad competente, (límites: Ministerio de Salud, Municipalidad de Lima y Callao) los cuales deben entregar en su informe mensual.</p> <p>A fin de Garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en párrafo anterior SEDAPAL, a través del Equipo Gestión Ambiental, puede realizar auditorías planificadas o imprevistas durante el periodo de contratación.</p> <p>Durante la ejecución de los trabajos, se evitará contaminar los suelos con cualquier tipo de residuos, como combustibles, aceites, etc.</p> <p>4.8. <b>ENTREGABLES</b></p> <p>a) <b>Áreas del inicio del servicio</b></p> <p>Las Fichas de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), para el personal asignado al servicio, las mismas que deberá entregarse con una anticipación de veinticuatro (24) horas antes del inicio del servicio al Equipo Administración Centro, caso contrario no dará inicio al servicio, bajo responsabilidad de EL CONTRATISTA.</p> <p>b) <b>Durante el servicio:</b></p> <p>Un informe técnico, el mismo que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La base de datos será diseñada en Excel para el ingreso diario de los datos del formato de visitas.</li> <li>- Registros diarios y mensuales en la base de datos, así como reportes mensuales del Centro de Servicios en Excel que deberán ser entregados al Equipo de Administración.</li> <li>- Las sugerencias para mejorar los servicios, la cantidad de documentos recibidos, clasificados por tipo.</li> <li>- Asimismo, se deberá adjuntar un CD, con la información del Centro de Servicios.</li> </ul> <p>5. <b>PERSONAL REQUERIDO</b></p> <p>El personal mínimo necesario será de una (01) persona con las siguientes consideraciones:</p>	S/.	S/.
<b>SON:</b>					<b>TOTAL</b>	

De conformidad con los términos de referencia y/o presupuesto adjuntos al presente; los mismos que forman parte integrante del Pedido de Servicio.

EQUIPO SERVICIOS GENERALES  
 GERENCIA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS  
 MANUEL ORDÓÑEZ REYES  
 GERENCIA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA  
 AUTOPROTECTORIA RAMBRO PIRALE, N° 200 PLANTA DE TRATAMIENTO LA VAREJA EL AGUINIMO TELEFONO: 115-3239 FAX: 327333

# Pedido de Servicio

N° 4300063449  
 Página N° : 4

R.U.C. N° 20100152356

En la Factura y Guía de Remisión deberá consignarse el número de este Pedido de Servicio

LIMA 15 Julio 2016

CODIGO PROVEEDOR:311902

SEÑOR/AS AUCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA

R.U.C.0403432186

DIRECCION: 30 Lt. 03 Urb. Previ\_Etapa2

DISTRITO: Callao

TELEFONOS: 961822292

FORMA DE PAGO:

Dentro de 10 días naturales Previa confo

FECHA DE DURACION: 16.01.2017

COMPRADOR: BUCOMT\_EGAB

Pedido de Servicios amparado en los D. L. N° 3017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado y D. S. N° 184-2008-ET que aprobó su Reglamento.  
 "El contratista se obliga a cumplir con las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P. UNID.	IMPORTE
				<p>PERFIL: Estudios técnicos en informática y/o Administración y/o Derecho y Ciencias Políticas, con conocimientos en Excel, para la creación de base de datos de las visitas.</p> <p>EXPERIENCIA: Mínimo dos (02) años en actividades referidas a la coordinación de excepción, control de ingreso y salida de visitas y/o atención y orientación al público.</p> <p>6. CONFIDENCIALIDAD            * EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y no revelar a terceros la información que le sea suministrada.            * EL CONTRATISTA es responsable de la custodia de los documentos que se le entreguen para el cumplimiento de sus labores, los mismos que por ningún motivo pueden salir de las instalaciones de SEDAPAL, dado el carácter de RESERVA que estos tienen.            * EL CONTRATISTA no podrá desmembrar, sustraer ni retirar de las instalaciones de SEDAPAL, ningún documento.</p> <p>7. SEGUROS            El Contratista deberá contar con una Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, con el propósito de proporcionar a los trabajadores asignados al servicio, una cobertura adicional por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Complementario a la que normalmente brinda ESSALUD).</p> <p>8. PLAZO DE EJECUCIÓN            El plazo de duración del servicio será de seis (06) meses, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato de prestación de servicios y/o de la designación del supervisor del servicio por parte del Equipo de Administración Centro.</p> <p>9. LUGAR DE EJECUCIÓN            Centro de Servicios Breña, sito en la Av. Tingo María 800 El cerrodo, provincia de Lima y departamento de Lima.</p> <p>10. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA            a) Ejecutar los trabajos de acuerdo con las Especificaciones Técnicas señaladas en los Términos de Referencia y sustentado en el Cronograma de trabajo, presentado por el Contratista, aprobado por el Supervisor del Equipo de Administración Centro y con la conformidad de la Jefatura.            b) Presentar por medidas de seguridad, al Equipo de Administración Centro, con veinticuatro (24) horas de antelación al inicio de los trabajos, una relación del personal que pondrá a disposición del servicio, detallando los siguientes datos: Apellidos y nombres completos, domicilio actual y D.N.I.            c) Deberá contar con un (01) equipo de comunicación digital, de tal manera que permita comunicarse al personal del contratista con el personal del Equipo de Administración Centro.            d) Garantizar que su personal ingresa a las instalaciones de SEDAPAL, debidamente presentando (no Juan, zapatas, polo, minipool o short, con la identificación con fotografía (Fotocheck) en el lado superior izquierdo del pecho, firmado por el Contratista, con medida de seguridad.            e) Asumir la responsabilidad de la planificación, programación y ejecución de las actividades requeridas por el servicio a contratarse.            f) Contar con una organización que garantice el cumplimiento de sus actividades en forma plena, eficiente y oportuna durante la vigencia de la contratación.            g) Aceptar cualquier procedimiento de supervisión y/o fiscalización que efectúe en cualquier momento y sin previo aviso personal designado por SEDAPAL, para lo cual brindará las facilidades del caso. Este labor de supervisión no implica la decisión de los</p>	S/.	S/.
SON:				TOTAL		

De acuerdo a los términos de referencia y/o presupuesto adjuntos al presente; los mismos que forman parte integrante del Pedido de Servicio.



EQUIPO SERVICIOS GENERALES



GERENCIA DE LOGISTICA Y SERVICIOS



**SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA**  
AV. TUPAC KAMBOY PUEBLO, N° 210 PLANTA DE TRATAMIENTO Y ALBERGUE AL AGUASERVICIO TELEFONO: 377-3246 FAX: 377113

**Pedido de Servicio**

N° 4300063449  
 Página N° : 5

R.U.C. N° 20100152356

En la Factura y Guía de Remisión deberá consignarse el número de este Pedido de Servicio

LIMA, 09 Julio 2016  
 SEÑORES SAUCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA  
 CODIGO PROVEEDOR 311902  
 R.U.C. 019403432186  
 DIRECCION: 30 Lt. 03 Urb. Previ\_Etapa2  
 DISTRITO: Callao  
 FORMA DE PAGO: dentro de 10 días naturales Previa confo  
 FECHA DE DURACION: 16.01.2017  
 TELEFONOS: 961822292  
 COMPRADOR: COMT\_EGUB

Pedido de Servicio amparado en los D. L. N° 1017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado y D. S. N° 194-2008-ET que aprobó su Reglamento  
 "El contratista se obliga a cumplir con las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el"

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P. UNID.	IMPORTE
				<b>Trabajos encomendados:</b>		
				10. Proporcionar la dirección técnica y supervisión de las actividades involucradas en el servicio, en forma permanente y oportuna durante el desarrollo de su plan de trabajo.	S/.	S/.
				11. Cumplir con el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo - D.S. 009-2012-TR		
				12. No Subcontratar o transferir total o parcialmente las prestaciones y obligaciones del servicio contratado.		
				13. Asumir la responsabilidad, obligaciones civiles y penales por los daños que puedan ocasionar sus trabajadores a SEDAPAL y/o terceros, durante el desarrollo del servicio, sean estos materiales o personales.		
				<b>11. OBLIGACIONES DE SEDAPAL</b>		
				14. Proporcionar la documentación e información necesaria para el desarrollo adecuado del servicio.		
				15. Exigir a través del Equipo de Administración Centro de SEDAPAL, el estricto cumplimiento de todos los términos y condiciones del presente Contrato, siendo EL CONTRATISTA responsable de su sujeción a los Términos de Referencia y a su propuesta técnico-económica que forma parte de este Contrato, siendo SEDAPAL, facultado para aplicar multas, sanciones y/o penalidades, pudiendo de ser el caso, plantear la resolución del Contrato.		
				16. Inspeccionar en cualquier momento la ejecución del servicio, para lo cual EL CONTRATISTA está obligado a prestar todas las facilidades del caso.		
				17. El Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes, de la Gerencia de Servicios Cerro de SEDAPAL, será la encargada coordinar, planificar, supervisar y orientar la ejecución del servicio, observando estrictamente lo establecido en los Términos de Referencia Pedido de Servicio y documentación del proceso.		
				<b>12. FORMA DE PAGO</b>		
				El pago por el servicio prestado se realizará en forma mensual. La forma de pago se realizará dentro de los cinco días (05) días calendario comercial previa conformidad del servicio por parte del Equipo Administración Centro, que será otorgada en un plazo que no exceda de los diez (10) días calendario, contados a partir de la entrega de la factura e informe con los resquestos exigidos por parte de El Comité de.		
				<b>Sub-Total :</b>		<b>11,694.92</b>
				<b>I.G.V. :</b>		<b>2,105.09</b>
				<b>TOTAL :</b>		<b>13,800.01</b>

**SON: TOTAL 13,800.01**

OBSERVACIONES:  
 De acuerdo a los términos de referencia y/o presupuesto adjuntos al presente; los mismos que forman parte integrante del Pedido de Servicio.

**EQUIPO SERVICIOS GENERALES**      **GERENCIA DE LOGISTICA Y SERVICIOS**

### 3. Pedido de Servicio Ventanilla Única Centro de Servicios Breña



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA

N° 4300065340  
Pagina N° 1

#### Pedido de Servicio

R.U.C DE SEDAPAL: 20100152356

LIMA, 09, Febrero, 2017

SEÑOR(ES): AUCCAPURE ARIAS PAOLA TANIA

DIRECCION: Mc.30 Lt. 03 Urb. Previ\_Eraps2

DISTRITO: Calleo

CONDICIÓN DE PAGO: Dentro de 10 días naturales Previa confo

FECHA DE DURACION: 13,08,2017

CODIGO PROVEEDOR: 311902

R.U.C: 10403432186

TELEFONOS: 961822292

EMAIL: paolaserg@hotmail.com

CONSEJADOR: CUYTES

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P.UNIT	IMPORTE
1	<i>RECIBI CONFORME</i> <i>13/02/17</i> <i>17:00 hrs.</i> 	10 000,000	UN	<p>Nro. Licitación: NAL0124175</p> <p><b>SERVICIO DE AT. EN VENTANILLA UNICA BREÑA</b></p> <p>NAL N° 0124-2017-SEDAPAL/US</p> <p>EQUIPO ADMINISTRACION CENTRO - SA-C</p> <p>SERVICIO DE ATENCION EN VENTANILLA UNICA EN EL CENTRO DE SERVICIOS BREÑA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO</p> <p><b>A. Antecedentes:</b> Optimizar la atención de los nuestros usuarios externos, donde recibirá información precisa y clara de los diferentes procedimientos y requisitos solicitados para los trámites administrativos respectivos en el Centro de Servicios Breña.</p> <p><b>B. Objeto del Requerimiento :</b> El presente proceso a todo costo, tiene por objeto la contratación de una persona natural o jurídica especializada, para realizar el servicio de atención y orientación a los clientes externos a través de la Ventanilla Única, con la finalidad de mantener la satisfacción del cliente externos durante su visita a las oficinas para realizar trámites administrativos.</p> <p>El presente servicio es solicitado por el Equipo de Administración Centro.</p> <p><b>C. Objetivo Empresarial:</b> Está relacionado directamente con el objetivo de "Mejorar la Gestión Empresarial" con respecto al logro del objetivo de segundo nivel.</p> <p><b>D. Finalidad Pública :</b> Este servicio tiene como finalidad pública brindar orientación adecuada y de conformidad a la normatividad vigente para la atención de nuestros clientes, comunidad en general, contribuyendo con la imagen institucional favorable y con el personal que labora en las áreas comprendidas en el ámbito de la Gerencia Servicios Centro.</p> <p><b>E. Descripción de las actividades del servicio:</b> Comprende la atención, registro, control, evaluación y emisión de reportes de las visitas realizadas por los usuarios y público en general a los diferentes Centros de Servicios de la Gerencia de Servicios Centro, ejecutadas por un agente cuyas actividades se detallan a continuación.</p>	S/	S/
					13 800,00	13 800,00
						<i>40343218</i>

#### 4. Acta de inicio de Servicio Centro de Servicio Ate Vitarte



### ACTA DE INICIO DEL SERVICIO

Pedido de Servicio N° 4300065471

#### SERVICIO DE ATENCION EN VENTANILLA UNICA EN EL CENTRO DE SERVICIOS ATE VITARTE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO

Siendo las 11:00 a.m. horas del día 02 de marzo del año 2017, en la oficina de la Jefatura del Equipo Administración Centro, en el Centro de Servicios Breña se reunieron EL CONTRATISTA señor Bryan Alexander Alvites Torello con Documento de Identidad Número N° 77384129, quien se le adjudico el "Servicio de atención en ventanilla única en el Centro de Servicios Ate Vitarte", y los representantes del Equipo Administración Centro: CPC Pedro Morales Canales – Jefe del Equipo Administración Centro (e) y la señora Solange Campos Bernales Asistente Administrativo.

En la mencionada Reunión se acordó lo siguiente:

El desarrollo de las actividades se efectuará de acuerdo a las especificaciones indicadas en los términos de referencia del Pedido de Servicio. EL CONTRATISTA deberá presentar antes del inicio del servicio, las pólizas de SCTR; y demás documentación obligatorio requerido en el Contrato.

Fijándose el inicio de actividades a partir del día viernes 03 de marzo del año 2017, por un período de seis (06) meses, de acuerdo al Plazo de Prestación del Servicio descrito en el Pedido de Servicio.

A continuación en señal de conformidad los presentes firmamos por nuestra propia voluntad:

**Por el Contratista:**

Bryan Alexander Alvites Torello  
DNI N° 77384129

**Por SEDAPAL:**

Solange Campos Bernales  
Supervisor del servicio

Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

5. Pedido de Servicio Ventanilla Única Centro de Servicios Ate Vitarte



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA

N° 4300065471  
Pagina N° 1

**Pedido de Servicio**

R.U.C DE SEDAPAL: 20100152356  
 LIMA, 28. Febrero. 2017 CODIGO PROVEEDOR: 312411  
 SEÑOR(ES): **ALVITES TORELLO BRYAN ALEXANDER**  
 DIRECCION: Calle Pana N° 183 R.U.C: 10773841298  
 DISTRITO: San Miguel TELEFONOS: 924625852  
 CONDICIÓN DE PAGO: Dentro de 10 días naturales Previa confo EMAIL: alvites.adece@gmail.com  
 FECHA DE DURACION: 31.08.2017 COMPRADOR: COORTES

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P.UNIT	IMPORTE
1		10 000,000	UN	<p>Nro. Licitación: NAL019717S                      SERVICIO DE AT. EN VENTANILLA ÚNICA ATE V                      NAL N° 0197-2017-SEDAPAL/S                      EQUIPO ADMINISTRACION CENTRO - EA-C                      SERVICIO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA ÚNICA EN EL CENTRO DE SERVICIOS ATE VITARTE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO</p> <p>A. Antecedentes:                      Optimizar la atención de los nuestros usuarios externos, donde recibe información precisa y detalla de los diferentes procedimientos y requisitos solicitados para los trámites administrativos respectivos en el Centro de Servicios Ate Vitarte.</p> <p>B. Objeto del Requerimiento :                      El presente proceso a todo costo, tiene por objeto la contratación de una persona natural o jurídica especializada, para realizar el servicio de atención y orientación a los clientes externos a través de la Ventanilla Única, con la finalidad de mantener la satisfacción del cliente externo durante su visita a las oficinas para realizar trámites administrativos.</p> <p>El presente servicio es solicitado por el Equipo de Administración Centro.</p> <p>C. Objetivo Empresarial:                      Está relacionado directamente con el objetivo de "Mejorar la Gestión Empresarial" con respecto al logro del objetivo de segundo nivel.</p> <p>D. Finalidad Pública :                      Este servicio tiene como finalidad brindar orientación, atención a nuestros clientes, comunidad en general, contribuyendo con la imagen institucional favorable y con el personal que labora en las áreas comprendidas en el ámbito de la Gerencia Servicios Centro.</p> <p>E. Descripción de las actividades del servicio:                      Comprende la atención, registro, control, evaluación y emisión de reportes de las visitas realizadas por los usuarios y público en general a los diferentes Centros de Servicios de la Gerencia de Servicios Centro, ejecutados por el contratista conforme se detallan a continuación:</p> <p>a) Brindar información sobre requisitos y requerimientos necesarios para</p>	S/ 13 800,00	S/ 13 800,00

*[Handwritten signature]*  
 77384129  
 BRYAN  
 Alvites torello  
 01/03/17

6. Acta de inicio de Servicio Centro de Servicio Ate Vitarte



**ACTA DE INICIO DEL SERVICIO**

Pedido de Servicio N° 4300065696

**SERVICIO DE ATENCION EN VENTANILLA UNICA EN EL CENTRO DE SERVICIOS SAN JUAN DE LURIGANCHO DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO**

Siendo las 12:00 p.m. horas del día 22 de marzo del año 2017, en la oficina de la Jefatura del Equipo Administración Centro, en el Centro de Servicios Breña se reunieron EL CONTRATISTA señor Ray André Mestanza Villacorta con Documento de Identidad Número N° 48135735, quien se le adjudico el "Servicio de atención en ventanilla única en el Centro de Servicios San Juan de Lurigancho", y los representantes del Equipo Administración Centro: CPC Pedro Morales Canales – Jefe del Equipo Administración Centro (e) y la señora Beatriz Cáceres Leturia – Analista Administrativo.

En la mencionada Reunión se acordó lo siguiente:

El desarrollo de las actividades se efectuará de acuerdo a las especificaciones indicadas en los términos de referencia del Pedido de Servicio. EL CONTRATISTA deberá presentar antes del inicio del servicio, las pólizas de SCTR; y demás documentación obligatorio requerido en el Contrato.

Fijándose el inicio de actividades a partir del día jueves 23 de marzo del año 2017, por un período de seis (06) meses, de acuerdo al Plazo de Prestación del Servicio descrito en el Pedido de Servicio.

A continuación en señal de conformidad los presentes firmamos por nuestra propia voluntad:

**Por el Contratista:**

Ray André Mestanza Villacorta  
DNI N° 48135735

**Por SEDAPAL:**

Beatriz Cáceres Leturia  
Supervisor del servicio

Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

7. Pedido de Servicio Ventanilla Única Centro de Servicios Ate Vitarte



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA

Nº 4300065696  
Pagina Nº 1

Pedido de Servicio

R.U.C DE SEDAPAL: 20100152356  
LIMA, 17.Marzo.2017

SEÑOR (ES): **MESTANZA VILLACORTA RAY ANDRE**  
DIRECCION: Jr.Los Peliceros N°1950  
DISTRITO: San Juan de Lurigancho  
CONDICIÓN DE PAGO: Dentro de 10 días naturales previa conformidad  
FECHA DE DURACION: 23.09.2017

CODIGO PROVEEDOR: 212479

R.U.C: 10481357353  
TELEFONOS: 933680039  
EMAIL: raymestanza@gmail.com  
CONTRADOR: COORDES

IT	SERVICIO	CANT.	UM	DESCRIPCION	P.UNIT	IMPORTE
1		10 000,000	UN	<p>Nro. Licitación: NAL0308175  <b>SERVICIO D/ATENCION VENTANILLA UNICA SJL</b>                      NAL N° 0308-2017-SEDAPAL/S                      EQUIPO ADMINISTRACION CENTRO - EA-C                      SERVICIO DE ATENCION EN VENTANILLA UNICA EN EL CENTRO DE SERVICIOS SAN JUAN DE LURIGANCHO DE LA GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO.</p> <p><b>A. Antecedentes:</b>                      Optimizar la atención de los clientes usuarios externos, donde recibirá información precisa y clara de los diferentes procedimientos y requisitos solicitados para los trámites administrativos resueltos en el Centro de Servicios San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>B. Objeto del Requerimiento:</b>                      El presente proceso a todo costo, tiene por objeto la contratación de una persona, natural e jurídica especializada, para realizar el servicio de atención y orientación a los clientes externos a través de la Ventanilla Única, con la finalidad de mantener la satisfacción del cliente externo durante su visita a las oficinas para realizar trámites administrativos.</p> <p>El presente servicio es solicitado por el Equipo de Administración Centro.</p> <p><b>C. Objetivo Empresarial:</b>                      Está relacionado directamente con el objetivo de "Mejorar la Gestión Empresarial" con respecto al logro del objetivo de segundo nivel.</p> <p><b>D. Finalidad Política:</b>                      Este servicio tiene como finalidad brindar orientación, atención a nuestros clientes, comunidad en general, contribuyendo con la imagen institucional favorable y con el personal que labora en los áreas comprendidas en el ámbito de la Gerencia Servicios Centro.</p> <p><b>E. Descripción de las actividades del servicio:</b>                      Comprende la atención, registro, control, evaluación y emisión de reportes de las visitas realizadas por los usuarios y público en general a los diferentes Centros de Servicios de la Gerencia de Servicios Centro, ejecutadas por el contratista conforme</p>	S/	S/
					13 800,00	13 800,00

Ray Andre Mestanza Villacorta 4035735 21-03-17

8. Informe de Supervisión del servicio



Informe N° 058 -2016- EA-C/AGA

A : Daysi Cespedes Avila  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

Asunto : Servicio de piloto de implementación de ventanilla única para la mejora de satisfacción del cliente externo en el Centro de Servicios Breña de la Gerencia de Servicios Centro

Referencia : Pedido de Servicio N° 4300063449  
NAL N°0660-2016-SEDAPAL

Fecha : Lima, 22 de setiembre del 2016

Mediante el presente y con finalidad de dar trámite al pago del servicio aludido en el asunto del rubro en el Equipo Administración Centro, se informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

Con Pedido de Servicios N° 4300063449 NAL N°0660-SEDAPAL-2016, la señora Paola Tania Aucapure Arias inicio sus labores en el Centro de Servicios Breña el 18 de Julio del 2016, la cual se formalizo a través del Acta de Inicio del Servicio.

Dicho documento fue firmado por el Jefe del Equipo de Administración (e), la señora Paola Tania Aucapure Arias, y la señorita Cindy Carrasco Norabuena a quien le asignaron la supervisión del contrato en mención.

Por lo que el período que abarca la segunda factura comprende del 16 de agosto al 13 de setiembre del presente año.

II. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Con el Informe N° 002-2016 SEDAPAL/PTAA, la señora Paola Tania Aucapure Arias, informo el detalle de las siguientes actividades realizadas:

- Atención de los usuarios que se encuentran citados
- Registros de los usuarios o visitantes al Centro de Servicios, solicitándoles, se identifiquen con su DNI original y actualizado
- Llenado del formulario establecido para el registro de visitantes.

De lo antes mencionado se ha realizado la supervisión y verificación del cumplimiento de dichas actividades por parte del suscrito, asimismo se valida la información presentada en el Informe N° 002-2016 SEDAPAL/PTAA.

Cabe precisar, se adjunta dicho informe de la contratista.

La documentación total se encuentra en poder del supervisor (informes y CD), por lo que de ser requerido en un futuro se deberá coordinar con el suscrito la presentación de dicha información.

Asimismo, de los trabajos ejecutados la distribución por Centro de Costo es como sigue:

	Centro de Costo	Monto a asignar por CeCo SIN IGV
EA-C	43804	S/. 1 949.15
	<b>TOTAL SIN IGV</b>	<b>S/. 1 949.15</b>

**III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La CONTRATISTA, cumplió con todo lo indicado en el Contrato, por lo que se le da una calificación de:

**CALIDAD DE SERVICIO**

Muy Bueno	96 – 100%	100%
Bueno	91 – 95%	%
Regular	86 – 90%	%
Deficiente	81 – 85%	%

**OPORTUNIDAD DE ENTREGA**

Muy Bueno	96 – 100%	100%
Bueno	91 – 95%	%
Regular	86 – 90%	%
Deficiente	81 – 85%	%

Se calificó con el 100% debido al cumplimiento de los trabajos encomendados.

Asimismo, se indica que no cuenta con penalidades.

Se comunica el presente Informe con el fin de proceder a los trámites de pago correspondientes.

Atentamente



Alejandro Alfredo Godoy Acosta  
Asistente Administrativo Centro

c.c: Archivo

## INFORME N° 002-2016 SEDAPAL/PTAA

A : Pedro Morales Canales  
Jefe Equipo Administración Centro (e)

De : Paola Tania Auccapure Arias

19 SEP 2016

Asunto : Informe Mensual

Fecha : 19 de setiembre de 2016

12.30 123786

### 1. Introducción

Uno de los Objetivos trazados por la Gerencia de Servicios Centro para el año 2016 es la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, por lo que en el Equipo de Administración Centro se está priorizando una atención de calidad hacia el cliente, bajo esa premisa se realizó las gestiones para el "Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para la Mejora de Satisfacción al Cliente Externo".

Asimismo, es necesario indicar que el acta de inicio del servicio se da el 18.07.2016.

### 2. Objetivo

El objetivo del presente informe es presentar la documentación referida al cumplimiento de las actividades del Pedido de Servicio N° 4300063449 "Servicio Piloto de Implementación de Ventanilla Única para la Mejora de Satisfacción al Cliente Externo" NAL N° 0660-2016-SEDAPAL en el Equipo Administración Centro; que se han realizado durante el mes de Agosto - Setiembre del 2016.

### 3. Desarrollo de Actividades

En el presente servicio, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Atención de los usuarios que estén citados o a aquellos Clientes Externos que deseen alguna información con respecto a las labores de SEDAPAL.
- Registro de los usuarios o visitantes al Centro de Servicios, solicitándoles, se identifiquen con su DNI original y actualizado.
- Llenado del formulario establecido para el registro de los visitantes.

Asimismo, se adjunta de acuerdo a los TDR del servicio la base de datos a través del CD correspondiente.

### 4. Seguridad y Salud en el Trabajo

No se tuvo ningún incidente durante el periodo que se informa, y se encuentra vigente el SCTR.

### 5. Conclusiones

El trabajo realizado para el registro e implementación de la Ventanilla Única en el Centro de Servicios Breña, es necesario precisar que:

- Se realizó la recaudación de la información de manera manual, debido a que no se tenía pre establecido en el Sistema de Gestión de Calidad un procedimiento y/o formulario para la entrega.

1 | Página

INFORME N° 001-2016

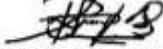
A. Gadea / M. Mesa  
19/9/16  
Para su evaluación  
y atención

- Se realizó la mejora de entrega de los fotocheck diferenciados por cada Equipo, proporcionados por el Equipo de Administración Centro.
- Con la ubicación original de los Equipos en el Centro de Servicios Breña, se ha podido realizar un mejor direccionamiento de los clientes externo dentro de las instalaciones.

#### **6. Recomendaciones**

- Revisar e informar las mejoras sobre las actualizaciones del procedimiento y formularios con respecto a la implementación de la Ventanilla Única.
- Generar un usuario para el ingreso en el momento de los datos de los clientes externos en la data solicitada por el Equipo de Administración Centro.

Atentamente,



Paola Tania Auccapure Arias

Se adjuntan:

Anexo N° 01- CD Estadística de Registro de Visitas

9. Informe: Actividad del plan operativo “Administrar el Sistema de Participación en el Proceso Productivo con Calidad y Control Interno”



Informe N° 010 -2017-EGI

A : Hector Fernando Piscocoya Vera  
Gerente General (e)

Asunto : Actividad Plan Operativo “Administrar el Sistema de Participación en el Proceso Productividad con Calidad y Control Interno” – Cuarto Trimestre 2016

Fecha : Lima, 31 ENE. 2017

I. Antecedentes:

En cumplimiento del Plan Operativo 2016 del Equipo Gestión Institucional, se ha ejecutado la Actividad “Administrar el Sistema de Participación en el Proceso Productividad con Calidad y Control Interno - PCCI”, habiéndose desarrollado durante el Cuarto Trimestre 2016, las siguientes actividades:

1. Modelo de Excelencia en la Gestión

El Modelo de Excelencia en la Gestión, basado en el Malcom Baldrige, provee un marco de referencia y una herramienta de evaluación para entender las fortalezas y las oportunidades para la mejora de la organización y así guiar la planificación hacia un mejor desempeño.

Su principal objetivo es lograr la excelencia en el desempeño organizacional, que resulta de la entrega de un valor mejor para los clientes y partes interesadas, contribuyendo a la sostenibilidad organizacional, la mejora de la efectividad global y las capacidades de la organización y el aprendizaje personal y organizacional.

Este modelo es un sistema que integra los otros modelos aplicados en diversos aspectos, de nuestra Empresa como recursos humanos, gestión de la calidad, etc., así como los proyectos relacionados a la gestión, que la Empresa está implementando.

Por ello, en el año 2014 se realizó un diagnóstico al modelo; en base a los resultados de dicho diagnóstico, a fin de cerrar las brechas entre la situación actual y la situación deseada, se aprobó con Resolución de Gerencia General N° 233-2015-GG del 10.04.2015, el Plan del Modelo de Excelencia en la Gestión, el cual fue difundido con Memorando N° 296-2015-EGI del 13.05.2015 a todos los Equipos de la Empresa.

2. Técnicas y Herramientas de Calidad

El Modelo de Excelencia en la Gestión se apoya en herramientas y técnicas de calidad, a fin de promover la mejora continua, filosofía del modelo. En SEDAPAL se han difundido a través de la Plataforma Educativa del Proceso de Productividad con Calidad y Control Interno - PCCI las siguientes:

- a) Conferencias de Avances, Resultados, Acciones y Reconocimientos - CARAR, tienen por objetivo presentar las mejoras generadas por los Gerencias y Equipos, así como reconocer públicamente los logros de los colaboradores.

Actividades:

- Ejecución de CARAR por Gerencias y CARAR Anual
- Temas ganadores por Gerencias y Categorías

b) Reuniones de Avances, Resultados, Acciones y Recomendaciones - RARAR, reuniones que promueven la comunicación y retroalimentación entre colaboradores y Jefes de Equipo a fin de mejorar la gestión de los Equipos.

Actividad:

- Implementación de la Propuesta de mejora del Proceso RARAR

II. Análisis:

a. Avances Modelo de Excelencia en la Gestión:



b. Conferencias de Avances, Resultados, Acciones y Reconocimientos – CARAR

b.1 Desarrollo de CARAR por Gerencias: Las Gerencias iniciaron la ejecución de sus CARAR de acuerdo al cronograma:

Cronograma CARAR por Gerencias 2016

	SETIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE
	15-sep	20-sep	27-sep	04-oct	11-oct	18-oct	25-oct	01-nov	08-nov	
Gerencia Desarrollo e Investigación	█									
Gerencia de Producción y Distribución Primaria		█								
Gerencia Servicios Norte			█							
Gerencia Gestión de Aguas Residuales				█						
Gerencia de Servicios Centro					█					
Gerencia Logística y Servicios						█				
Gerencia Comercial							█			
Gerencia de Finanzas								█		
Gerencia de Servicios Sur									█	
Gerencia de Recursos Humanos									█	

b.2 Evaluación de Finalistas: El 13 de diciembre en Comité de Gerentes se realizó la evaluación de los trabajos finalistas de las CARAR por Gerencia, siendo los temas:

Categoría	Tema	Gerencia
<b>Trabajo Aplicado a la Mejora de la Operación del Servicio</b>	Garantizar el sistema de energía de la Red de Telecomunicaciones	GDI
	Optimización del Recurso Hidrico en las Bocatomas de Captación del COP La Atarjea en Situaciones de Escases de Agua en Épocas de Estiaje	GPDP
	Mejora del servicio de abastecimiento agua potable por cisternas en zonas no administradas por SEDAPAL	GSC
	Estandarización del modelo de gestión operativo	GSS
<b>Trabajo Aplicado a la Mejora de la Gestión</b>	Reducción del periodo de atención de reclamos operativo por atoro en la Red de Alcantarillado en el ámbito del CCSS Comas	GSN
	Control de las descargas no domésticas en el área de drenaje la de PTAR Puente Piedra	GGAR
	Mejoramiento de la calidad del servicio al Cliente implementando Ventanilla Única en el Centro de Servicios Breña	GSC
	Optimización de la gestión del mantenimiento de la flota vehicular propia del COP La Atarjea	GLS
	Gestión en la implantación de medidores en zona de oposición del ámbito de influencia del proyecto Lima Norte I (distritos de Comas e Independencia)	GC
	Difusión de productos y servicios de la GRH mediante videos informativos	GRH
<b>Trabajo con Predominio de TICs</b>	Aplicativo Móvil de Atención de Incidencias Operativas	GDI

*d*

b.3 Ganadores por Gerencias y Categorías: El 30 de diciembre en el CARAR Anual compitieron 5 temas en las categorías existentes.

- Categoría Mejor Trabajo

CARAR 2016					
PUESTO	GERENCIA	TEMA	CATEGORIA	EQUIPO PARTICIPANTE	GRUPO DE MEJORA
1 er Lugar	GSC	Mejoramiento de la calidad del servicio al Cliente implementando Ventanilla Única en el Centro de Servicios Breña	Aplicado a la mejora de la Gestión	Equipo Administración Centro	<b>Enrique Arturo Castro Retes (EXPOSITOR)</b> Pedro Moisés Morales Canales Marlene Meza Asencios Alejandro Alfredo Godoy Acosta
2 er Lugar	GC	Gestión en la implantación de medidores en zona de oposición del ámbito de influencia del proyecto Lima Norte I (distritos de Comas e Independencia)	Aplicado a la mejora de la Gestión	Equipo Comercial Comas	<b>Carlos Martín Vasquez Lopez (EXPOSITOR)</b> Jorge Amador Ramirez Medina El Vanesa Salazar Salazar Richard Antonio Muñoz Villanueva Cristian Eliso Merino Vela Arnold Edwin Utrilla Cerna
PUESTO	GERENCIA	TEMA	CATEGORIA	EQUIPO PARTICIPANTE	GRUPO DE MEJORA
1 er Lugar	GSC	Mejora del servicio de abastecimiento agua potable por cisternas en zonas no administradas por Sedapal	Aplicado a la mejora de la operación del servicio	Equipo Operación y Mantenimiento de Redes San Juan de Lurigancho	<b>Julio César Gamboa Cerna (EXPOSITOR)</b> Yovana Pezua Vivas José Barboza Bautista Luis Alvarado Chuquivalés
2 er Lugar	GSS	Estandarización del modelo de gestión operativo.	Aplicado a la mejora de la operación del servicio	Equipo Operación y Mantenimiento de Redes Villa El Salvador	<b>German Ramos Ortega (EXPOSITOR)</b> Feliz Tintaya Ulfine Oscar Caceres Ton Luis Untiveros Cardenas Marlon Flores Lopez Alvaro Cardenas Canales
PUESTO	GERENCIA	TEMA	CATEGORIA	EQUIPO PARTICIPANTE	GRUPO DE MEJORA
1er Lugar	GDI	Aplicativo Móvil de Atención de Incidencias Operativas	Trabajo con predominio de TIC	Equipo Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Eli Díaz Horna (EXPOSITOR)</b> Julio Moyano Lazo Jaime Loy Foster Marlon Flores López Arturo Parra

Sistema de Evaluación, Los trabajos han sido evaluados por un Comité de Calidad conformado por el Gerente respectivo, un Instructor de Método de Solución de Problemas y un personal del EGI; y si fuera necesario un especialista conocedor del tema a evaluar.

- Categoría Mejor Idea

Puestos	Nombres	Equipo	Gerencia	Idea
1er Puesto	Carlos Manuel Blanco Pareja Zósimo Salvatierra Azosa	Equipo Operación y Mantenimiento de Redes Villa El Salvador	Gerencia de Servicios Sur	Implantación de medidas de seguridad y mejoramiento en las válvulas de aire - sector 301 - san Juan de Miraflores
2do Puesto	Arturo Valcárcel Saire Luis Wilfredo Carrillo Peña Henry Bravo Moreano	Equipo Aguas Subterráneas	Gerencia de Producción y Distribución Primaria	Acciones correctivas y reparación de medidor de caudal electromagnético de 4" serie 377612 que estuvo inutilizado desde hace 7 años debido a vandalismo
3er Puesto	Luis Buenaventura Bedoya Mestas	Equipo Comercial Comas	Gerencia Comercial	Identificación en el catastro comercial a clientes ubicados en sectores, sub-sectores y zonas, delimitados por lima norte I, lotes 2,3,4.(70000 CNX) y en en zonas, altas, medias y bajas en sectores de distribución (400,000 CNX)

- Categoría Mejor Gerencia: se evalúa el desempeño de la Gerencia en los Indicadores de Eficiencia Productiva (IEP), el Grado de Satisfacción del Cliente Interno y la evaluación de la Gerencia General. La "Mejor Gerencia" reconocida el CARAR Anual 2016 es la Gerencia de Servicios Norte.
- Categoría Mejor Equipo: Se evalúa el desempeño de los Equipos en los Indicadores de Eficiencia Productiva (IEP) y el Grado de Satisfacción del Cliente Interno. El "Mejor Equipo" reconocido en el CARAR Anual 2016 es el Equipo Administración Centro.
- Categoría Años de Servicio: Esta categoría se encuentra a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, en coordinación con dicha gerencia se aprobó reconocer al personal que cumple 45 años de servicios en la Empresa.

c. Reuniones de Avances, Resultados, Acciones y Recomendaciones – RARAR

c.1 Implementación de las propuestas de mejora del Proceso RARAR

Taller Manejo de Reuniones Efectivas, durante el mes de junio, julio y agosto se llevaron a cabo los talleres dirigidos a Jefes de Equipo y colaboradores, cuyo objetivo es fortalecer las habilidades para conducir y moderar una reunión de trabajo de forma efectiva, a fin de optimizar el tiempo y obtener productos concretos en cada reunión.

Desarrollo de Acta Electrónica en SEDAPOINT, con el apoyo de ETIC se encuentra en desarrollo el acta electrónica del Sistema Integrado de Reuniones – SIR (antes RARAR) el cual permitirá realizar seguimientos de acuerdos anteriores, registrar acuerdos, con responsables y plazos; los cuales podrán ser monitoreados por los Gerentes y Jefes.

III. Conclusiones y Recomendaciones:

- ✓ Entre los retos más importantes del Modelo de Excelencia en la Gestión se encuentran; la Gestión por Procesos, el desarrollo de un sistema de innovación, gestión del conocimiento, sistema de liderazgo, gestión por competencia y riesgos empresariales.
- ✓ Para garantizar la implementación de dichos retos, se requiere el compromiso de Alta Dirección, Gerencia Recursos Humanos y Gerencia Desarrollo de Investigación, ya que son órganos clave para la implementación de las actividades programadas.
- ✓ En el proceso del desarrollo de selección de temas para las CARAR se ha detectado oportunidades de mejora en la identificación de problemas y alineación con los objetivos de la Empresa.
- ✓ Se recomienda que el EGI refuerce en el personal de las Gerencias y Equipos la habilidad de identificar problemas y seleccionar los temas a desarrollar alineados a los objetivos de la Empresa.
- ✓ Se debe destinar recurso humano para una mayor cobertura de la promoción de las herramientas de calidad a nivel de Empresa, como el Programa Ideas y Sugerencias, Cinco Disciplinas Básicas y Reuniones Efectivas (RARAR).

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,



Jenny Pérez Cáceres  
Jefe de Equipo Gestión Institucional (e)

## 10. Encuestas

Antes de la implementación del Proyecto de atención de ventanilla única

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 39

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	<del>Muy Mala</del>	<del>Mala</del>	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	<del>Mala</del>	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	<del>Mala</del>	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	<del>Mala</del>	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 44

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	<del>Mala</del>	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	<del>Muy Mala</del>	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	<del>Muy Mala</del>	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	<del>Muy Mala</del>	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 63

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 60

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 29

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Después de la implementación del Proyecto de Atención de Ventanilla Única

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 28

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:

**sedapal**

Edad: 59

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:



Edad: 55

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:



Edad: 49

Sexo:  Femenino  Masculino

Fecha:

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	<del>Buena</del>	Muy Buena
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora

Por favor, completar la breve encuesta ANÓNIMA, marcando "X" donde considere:



Edad:

22

Sexo:  
Fecha:

Femenino



Masculino

Respecto a la ubicación y orientación hacia las oficinas ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>
Respecto al trato e información que brinda la persona de recepción (Ventanilla única) ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>
En cuanto al trato y/o amabilidad del personal de la atención ¿Cuál es su opinión?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>
¿Cuál es el grado de satisfacción durante su visita al Centro de Servicio?	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	<del>Muy Buena</del>

Indicar el motivo de insatisfacción durante su visita

Sugerencias de mejora