

C A P I T U L O I

G E N E R A L I D A D E S

Dentro de la Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable de Quito, se encuentra el Departamento de Saneamiento, que cumple un papel muy importante dentro de la Empresa ya que brinda los servicios de mantenimiento de alcantarillado en tres distritos, distribuidos en los sectores norte, centro y sur como también el mantenimiento de colectores y laderas del pichincha.

El buen servicio es un factor que determina éxito en las empresas ya sean públicas o privadas es decir la calidad en la atención del servicio prestado, ya que la esencia de la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes a través de una excelente atención.

Es importante mantener un estricto control sobre los procesos internos del Distrito Norte de Saneamiento de la EM AAP-Q, ya que es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, por lo tanto, el proceso sirve como sensor para analizar si la empresa está cumpliendo adecuadamente sus funciones e incidir en cambios de mejorar el proceso, ya que ha venido presentando insatisfacción del cliente tanto interno y externo.

1.1. LA EMPRESA

1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA



EDIFICIO MATRIZ
(Bloque A)

CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DE QUITO :

El 23 de Junio de 1960, se crea la Empresa Municipal de Agua Potable, cuyo objetivo principal era el de administrar el servicio de agua potable a la ciudad y parroquias del Cantón Quito, asegurar su funcionamiento técnico y económico y facilitar las ampliaciones que exige el incremento poblacional.

La administración de la Empresa estuvo a cargo de un Directorio compuesto por cinco miembros: Alcalde, Presidente de la Comisión de Agua Potable del Concejo, Director del Departamento Financiero, Procurador Síndico Municipal, un ciudadano designado por el Alcalde que

sea miembro de una de las Cámaras de Comercio, Agricultura o Industrias de Quito.

Una vez que la Empresa de Agua Potable entró en ejercicio de sus funciones, inició la búsqueda de nuevas fuentes como el alcantarillado que solucionarían el problema de provisión de agua para la ciudad de Quito.

CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO DE QUITO :

La construcción del actual sistema de alcantarillado de la Ciudad de Quito se inició en el Centro Histórico, al ser canalizadas las primeras quebradas de las múltiples que cruzan la Ciudad en sentido occidente-oriental.

Se constituye la Empresa Municipal de Alcantarillado en una Empresa Pública Municipal, con personería jurídica propia y autonomía administrativa y patrimonial creada mediante Ordenanza Municipal el 15 de noviembre de 1962 fundamentalmente para prestar el servicio de alcantarillado de la Ciudad de Quito y las parroquias rurales del Cantón.

Con el crecimiento de la Ciudad se ha extendido la red de alcantarillado, que hoy incluye unos 450 km. de colectores principales, unos 1.600 km. de tuberías o redes secundarias, y unos 25.000 pozos de revisión o cámaras de inspección. Además, el sistema cuenta con obras complementarias que recolectan las aguas superficiales y las conducen hacia la red de alcantarillas, con sistemas de captaciones y bocatomas, sumideros, rejillas transversales y cajones.

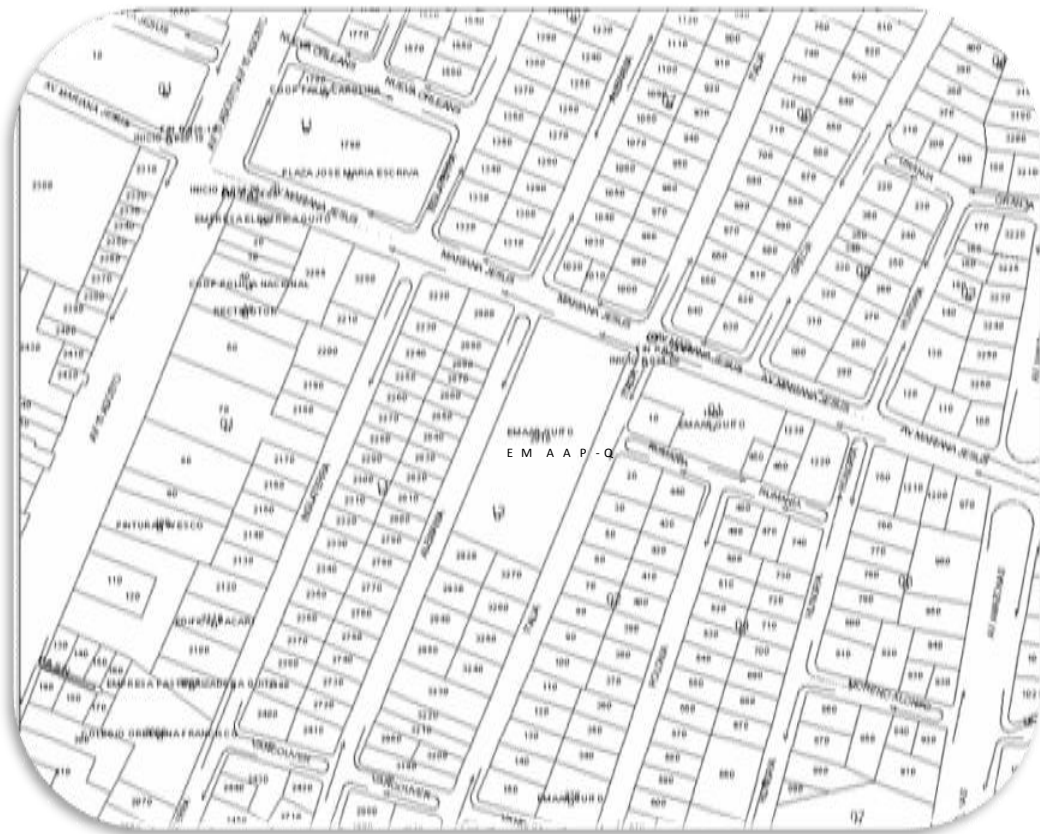
C R E A C I Ó N D E L A E M P R E S A M E T R O P O L I T A N A D E
A L C A N T A R I L L A D O Y A G U A P O T A B L E D E Q U I T O , " E M A A P - Q U I T O " :

E n f u n c i ó n d e l a n e c e s i d a d d e l o g r a r u n a m e j o r p r o g r a m a c i ó n y
c o o r d i n a c i ó n d e o b r a s a l s e r v i c i o d e l a c i u d a d a n í a y p a r a l a i n s t a l a c i ó n d e
e s t o s s e r v i c i o s e n m a r c o d e d e s a r r o l l o y d e f e n s a d e l m e d i o a m b i e n t e s e
e x p i d e l a O r d e n a n z a M u n i c i p a l N r o . 3 0 5 7 d e l 1 6 d e n o v i e m b r e d e 1 9 9 3
q u e f u s i o n a l a E m p r e s a d e A g u a P o t a b l e c o n l a E m p r e s a d e
A l c a n t a r i l l a d o d e Q u i t o .

L a o b r a f u n d a m e n t a l d e l a E m p r e s a u n i f i c a d a e s l a d e s a n e a m i e n t o
a m b i e n t a l t é c n i c o y s u g e s t i ó n p r i n c i p a l l a d o t a c i ó n d e l o s s e r v i c i o s
b á s i c o s d e a g u a p o t a b l e y a l c a n t a r i l l a d o a t o d o s l o s b a r r i o s o s e c t o r e s d e l
C a n t ó n Q u i t o , a s í c o m o c u i d a r e l e n t o r n o e c o l ó g i c o y c o n t r i b u i r a l
m a n t e n i m i e n t o d e l a s f u e n t e s h í d r i c a s d e l C a n t ó n .

1.1.2. UBICACIÓN EMPRESARIAL

La Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable Quito, se encuentra ubicada en la Av. Mariana de Jesús entre Alemania e Italia.



1.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El reglamento orgánico y funcional de la EMAAP-Q, es el principal instrumento que establece en forma estructural y funcional la manera por la cual la EMAAP-Q ha procedido a la asignación del trabajo a sus varias dependencias. El mismo tiene como finalidad permitir que los directivos, ejecutivos, funcionarios, empleados y trabajadores de la empresa tengan una visión clara, global y detallada de las funciones y estructura de la misma, las líneas formales de comunicación, la jerarquía y las relaciones de línea y

asesoría existentes en la organización. Su organigrama estructural actual.

1.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable de Quito E M A A P - Q es la encargada de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial en el Distrito Metropolitano de Quito; es decir, realiza todas aquellas actividades necesarias para hacer efectivo el abastecimiento de estos servicios a los usuarios, dentro de las que se encuentra la ejecución de obras, adquisición de equipos, operación y mantenimiento de instalaciones, gestión administrativa, comercial y financiera.

1.2.1. AGUA POTABLE



FOTO 1: Agua Potable



FOTO 2: Planta de Tratamiento

1.2.2. ALCANTARILLADO



FOTO 3: Construcción de canal de Alcantarillado



F O T O 4 : C o l o c a c i ó n d e A l c a n t a r i l l a d o



F O T O 5 : U b i c a c i ó n d e t u b o d e a l c a n t a r i l l a d o

13 PROBLEMA DE DISTRIBUCION DE SNA EN UNO DE LA AMPAQ 131 DIAGRAMA SA-EECO

IVRULLEUDA

IVRULU

IVRULYKIA

raidekerlas e1
aerodiete

IVRULLEUDA
vireans

IVRULLEUDA
costoeverids

JULIQUO
naterneio

WUW KIU
esacoe
furoes

raidekerlas e1
colina

LEUUEI
trantes

LEUUEI
tempora
aerodiete

LAUUEI
denaquiras

raidekerlas e1
Resueto

IVRULLEUDA
ENCSHARS
LESHADE
IGS
ROHVENCS
DEGENE

raidekerlas e1
maeab

raidekerlas e1
aerodiete

LEUUEI
Acatalady
deids

IVRULLEUDA
LESHADE

LEUUEI
poridades

JULIQUO
esacoe



IVRULLEUDA

IVRULLEUDA

1.4. MARCO TEÓRICO

- "El Proceso de Mejoramiento Continuo es un enfoque sistemático que se puede utilizar con el fin de lograr crecientes e importantes mejoras en procesos que provee productos y servicios a los clientes"¹

- "Una tarea con valor agregado es un esfuerzo de trabajo esencial (es decir, contribuye a su habilidad para producir un resultado del proceso)"²

- "Si su objetivo es la satisfacción del cliente, usted debe interpretar que le requieren sus clientes directos"³

- "Las mediciones del proceso le revelan el modo satisfactorio con que se cumple su proceso en ciertos puntos críticos dentro del mismo. Le permiten determinar cómo estos puntos contribuyen a satisfacer los requerimientos del cliente. Estas estimaciones mantienen a su proceso bajo control"⁴

- El triángulo del servicio cuyo autor es ALBERCHT, Karl y BRADFORD, Lawrence J. "La Excelencia en el Servicio". Pág. 27, en la actualidad se ha convertido en el escudo de armas para las banderas de las compañías que manejan el servicio tanto a nivel nacional como internacional. El triángulo del servicio es una ilustración visual de toda la filosofía de la gerencia del servicio. Las partes del triángulo del servicio son: el cliente, la estrategia del servicio, la gente y los sistemas; todos componentes claves en una organización con gerencia del servicio:

¹ (Chang Richard Y. 1994 Pág.7)

² (Chang Richard Y. 1994 Pág.8)

³ (Chang Richard Y. 1994 Pág.24)

⁴ (Chang Richard Y. 1994 Pág.54)

TRIÁNGULO DE SERVICIOS



El corazón del modelo es el círculo central: el cliente, que es el motor y la fuerza que impulsa la misión y visión estratégica de una empresa; los clientes se deben identificar tanto en forma psicográfica como demográfica.

La estrategia del servicio se construye sobre la información demográfica y psicográfica que se obtiene en la averiguación, para llegar a conocer más íntimamente a nuestros clientes. La estrategia de servicio llega a ser un modelo de gerencia para decisiones futuras sobre la compañía, su servicio y sus operaciones. La estrategia debe basarse en un claro entendimiento del cliente, sus necesidades y expectativas.

En lo que respecta a la gente, esta parte del modelo del triángulo del servicio incluye a todos los ejecutivos, gerentes y empleados de la organización. Representa el aspecto educativo de la gerencia del servicio.

La línea que conecta este círculo con la estrategia del servicio significa que debe haber un conjunto de valores compartidos sobre el servicio en toda la organización. Todas las personas deben saber, entender y

obligarse a la promesa del servicio, que fluye de la estrategia del servicio. En segundo lugar la línea que conecta el círculo de la gente con el círculo del cliente representa una conexión frente a frente que tienen con los clientes todos los empleados y gerentes de la compañía. También nos recuerda que toda la gente del negocio debe saber cuáles son los requerimientos del cliente y personalizarse por ellos.

En lo referente a los sistemas, la línea que conecta el círculo de la gente con el círculo de los sistemas indica que todas las personas de la organización, desde la alta gerencia hasta los empleados de contacto con el público, deben trabajar dentro de los sistemas que establecen la forma de dirigir el negocio. La línea que va del círculo de los sistemas al círculo del cliente, muestra la interrelación entre clientes y los sistemas de la organización. Los clientes deben abrirse paso a través de los sistemas definidos en el negocio.

➤ MARTIN, William B. Servicios de Calidad al Cliente Pag.35, indica que La Calidad en el servicio, son las necesidades de los clientes nuevos no se conocen analizando la información que se obtiene a través de los clientes satisfechos. Se conocen a través de quienes, como clientes, se sienten mal atendidos. Pero, una vez que la necesidad, en general, ha sido identificada, el hecho de comprender a los clientes proporciona información detallada de lo que a ellos les gustaría ver. Los clientes no evalúan de forma objetiva o neutral la manera en que la empresa responde a sus necesidades. Algunas necesidades son implícitas y no se expresan por los clientes, a no ser que se echen de menos.

Dentro de este ámbito para gestionar las percepciones y expectativas de los consumidores, a continuación, se describen cuatro

características de lo que hay que hacer para determinar el valor de percepción del usuario:

- No confiar en que los clientes expresen sus necesidades, hay que comprobar la intuición del agente de servicio con respecto al cliente que se está atendiendo.
- Nunca cesar en el empeño de conocer las necesidades de los clientes por el hecho de que ellos no las hayan expresado en los estudios de satisfacción latentes o implícitos.
- No hay que luchar contra las percepciones o expectativas de los clientes, sino gestionárlas.
- Nunca decir que el cliente no siempre tiene la razón, la tiene (desde su punto de vista).

TIPOS DE PROCESOS:

Procesos Estratégicos.- Están vinculados al ámbito de las responsabilidades de dirección a largo plazo; estos procesos se relacionan con: liderazgo formulación de estrategias, conocimiento y enfoque al cliente; y mejora continua.

Proceso Operativo.- Es el proceso que tiene acción directa con la transformación del producto.

Proceso de Apoyo.- Se basa en la gestión (importante pero no es la parte del producto: bien o servicio final): tecnología, contable, financiera, de compras, recursos humanos.

El propósito de la Administración de procesos, es asegurarse de que todos los procesos claves trabajen en armonía para maximizar la efectividad organizacional.⁵

M E J O R A M I E N T O D E P R O C E S O S

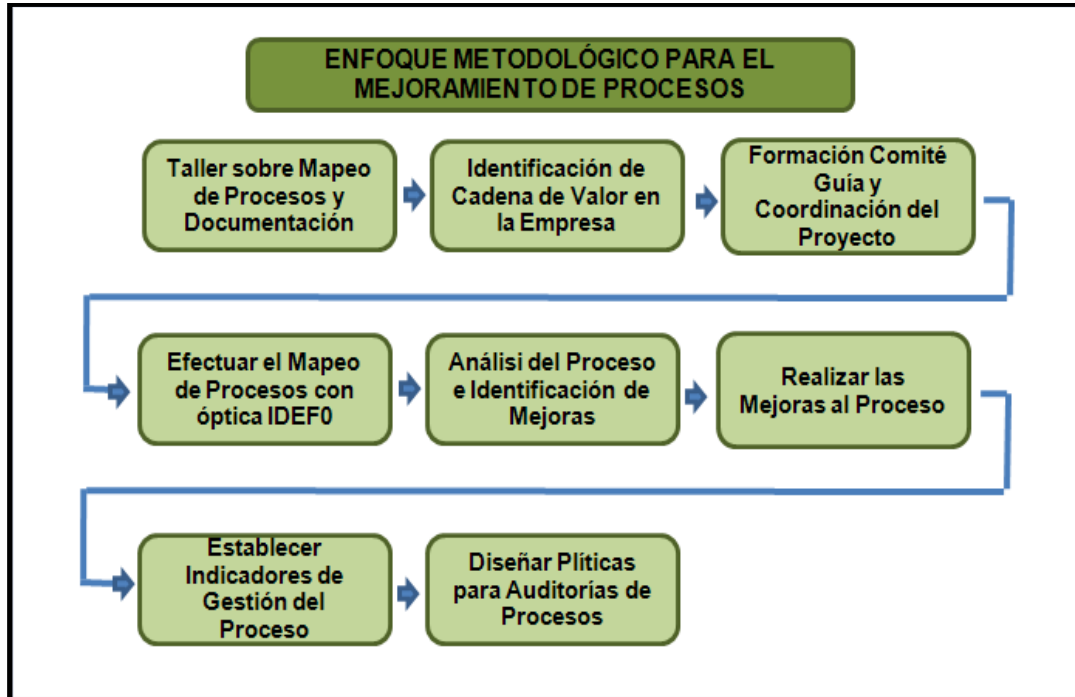
El mejoramiento de procesos es una metodología que permite a las empresas identificar los procesos importantes en la cadena de valor, para luego mapearlos e identificar las mejoras estructurales. Las mejoras usualmente tienen que ver con la eliminación de:

- ✓ Cuellos de botella
- ✓ Reprocesos
- ✓ Actividades que no añaden valor
- ✓ Esfuerzos perdidos
- ✓ División del trabajo innecesaria
- ✓ Inconsistencia

El mejoramiento de procesos es una metodología orientada a aumentar la productividad, reducir el tiempo de ciclo de los procesos, incrementar la velocidad en el funcionamiento del proceso y buscar la optimización.⁶

⁶ <http://eficienciagerencial.com/content/view/full/91531/1/>

ENFOQUE METODOLÓGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS⁷



1.5. MARCO CONCEPTUAL

A ct i v i d a d

Son tareas que se agrupan en su procedimiento para efectuar una gestión.

C a l i d a d

Representa la forma de hacer las cosas en las que fundamentalmente predomina la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

⁷ <http://eficienciagerencial.com/content/view/full/91531/1/>

Calidad total

Es diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea económico, útil, y siempre satisfactorio para el consumidor

Cliente Activo

Es aquel que dispone de los servicios, tanto de agua como de alcantarillado que presta la EM AAP-Q

Cliente Pasivo

Es aquel que dispone de una conexión de agua taponada.

Cliente Interno

Es una persona, grupo de trabajo o departamento que trabaja en la misma organización que el productor.

Cliente Externo

Es una persona, grupo de trabajo o departamento que no trabaja en la misma organización que el productor.

Colector

Conducto subterráneo en el cual vierten las alcantarillas sus aguas.

Consulta

Son requerimientos donde el cliente expresa sus inquietudes respecto a los servicios o productos que ofrece una empresa.

Desagüe

Conducto de salida de aguas

Distrito

Demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población.

E f i c a c i a

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera

E f i c i e n c i a

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

E s t r a t e g i a

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

M i s i ó n

Formulación de un propósito duradero, que revela el concepto de una organización, su principal producto o servicio y las necesidades principales de los clientes que la organización pretende satisfacer.

S a n e a m i e n t o

Evacuación de aguas residuales y pluviales mediante una red de alcantarillado

S e r v i c i o

Actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra; es esencialmente intangible y no resulta de la propiedad de nada; no puede ser almacenado.

S e r v i c i o a l c l i e n t e

Es la parte donde el consumidor puede hacerse a una idea personal, de lo que es la calidad de la empresa.

P s i c o g r á f i c a s

D i v i s i ó n d e u n m e r c a d o e n g r u p o s d i f e r e n t e s s e g ú n c l a s e s o c i a l , e s t i l o d e v i d a o c a r a c t e r í s t i c a s p e r s o n a l e s .

T a p o n a r

O b s t r u c c i ó n d e u n c o n d u c t o d e p a s o , d e a g u a .

V i s i ó n

F u t u r o a t r a c t i v o , c r e í b l e y p o s i b l e q u e t o m a l a f o r m a d e u n a d e c l a r a c i ó n d e i n t e n c i o n e s c u i d a d o s a m e n t e f o r m u l a d a .

S I G L A S :

D . M . Q . D i s t r i t o M e t r o p o l i t a n o d e Q u i t o

E M A A P - Q E m p r e s a M e t r o p o l i t a n a d e A l c a n t a r i l l a d o y A g u a P o t a b l e d e Q u i t o

P . A . C . P l a n A n u a l d e C o n t r a t a c i o n e s

P . O . A . P l a n O p e r a t i v o A n u a l