



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“REDISEÑO DEL SUBPROCESO SOLICITUD DE ATENCIÓN
DE RECLAMOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PROVINCIA DE
PICOTA.”**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

JAIR SINTI USHÑAHUA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a: Dios, nuestro creador por darme felicidad y valentía; a mis padres Luzvith y Ranforte por haberme brindado su apoyo incondicional; a mi hermano Joselin y Cesar, quien nos cuida desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Municipalidad Provincial de Picota por permitirme el estudio y análisis de sus procesos de negocio. De igual manera mi agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas y a los profesores por transmitirme sus conocimientos y permitir convertirme en un profesional capacitado.

INTRODUCCIÓN

La empresa en estudio es la Municipalidad Provincial de Picota, la misma que brinda el servicio de agua potable y alcantarillado a 13 localidades. El objetivo principal de la investigación es reducir la demora en los reclamos presentados por los usuarios en el área de SEMAPA.

Teniendo como referencia el nombre del año 2017 “Año del buen servicio al ciudadano”, se pretende tomar en cuenta las recomendaciones de los usuarios y rediseñar el subproceso de reclamos.

El subproceso de solicitud de atención de reclamos de SEMAPA comienza con la presentación de la solicitud de Atención de reclamo en mesa de partes, a partir de esta actividad comienza un flujo de actividades que toman demasiado tiempo en ser atendidas.

El presente trabajo consta de tres capítulos, para lo cual se hace una breve descripción de su contenido.

1. CAPÍTULO I:

Generalidades de la empresa, como son:

- ❖ Antecedentes de la empresa.
- ❖ Perfil de la empresa.
- ❖ Actividades de la empresa.

2. CAPÍTULO II:

Se describe la metodología de la investigación del proyecto como son:

- ❖ Descripción de la realidad del problema.
- ❖ Análisis de la realidad problemática.
- ❖ Diagrama que muestra el flujo de la investigación.

3. CAPÍTULO III:

Aquí se desarrolla el diseño de la propuesta, tomando en cuenta el análisis y evaluación de la problemática que existe actualmente en el área de SEMAPA; obteniendo así los resultados que servirán para solucionar dichos problemas suscitados.

RESUMEN

“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE EN LA PROVINCIA DE PICOTA”

El presente trabajo de investigación es para sustentar el grado de Ingeniero de sistemas, pretende profundizar los conceptos de las tecnologías de información en los procesos de negocios de una organización para establecer el rediseño del subproceso de Solicitud de Atención de reclamos del área de SEMAPA de la Municipalidad Provincial de Picota, caso real elegido para la aplicación práctica de los métodos de conceptos de la investigación.

La metodología se encuentra comprendida por dos pasos, que buscan el desarrollo de la estrategia y la selección de la tecnología de Información, permitiendo la implementación de un sistema que administre el macro Proceso de Servicio de Agua Potable de la Municipalidad Provincial de Picota; pero el análisis y rediseño del trabajo está enfocado en el subproceso de reclamos.

Finalmente, esta investigación tiene como resultado que la implementación del sistema permita la utilización de un “flujo de información digital”, real y práctica, y una buena administración de esta información para la satisfacción del servicio.

Palabras Claves: servicio, reclamos, flujo de Información digital, tecnología de información.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
TABLA DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.	1
1.2 PERFIL DE LA EMPRESA	2
1.3 ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.....	2
1.3.1 MISIÓN	3
1.3.2 VISIÓN.....	3
1.3.3 OBJETIVOS	4
1.3.3.1 OBJETIVOS PRINCIPALES	4
1.3.3.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS.....	4

1.4	ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	6
1.5	DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.....	9
1.5.1	ENTORNO GENERAL	9
1.5.2	ENTORNO COMPETITIVO	15
1.5.3	ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS	18
CAPÍTULO II.....		22
2.1	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	22
2.2	ANÁLISIS DEL PROBLEMA	23
2.3	PROBLEMA GENERAL.....	26
2.4	OBJETIVO DEL PROYECTO.....	26
CAPÍTULO III.....		28
3.1	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL SUBPROCESO.....	28
3.2	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	28
3.2.2	FACTIBILIDAD TÉCNICA	32
3.3.3	FACTIBILIDAD OPERATIVA.....	33
3.2.4	FACTIBILIDAD ECONÓMICA.....	34
3.3	DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	35
3.3.1	FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	35
3.3.2	EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (AS-IS).....	40
3.3.3	FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	41
3.3.4	FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	41

3.3.5 ANÁLISIS ECONÓMICO (AS-IS).....	44
3.4 DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	45
3.5. CONCLUSIONES.	53
3.6. RECOMENDACIONES.	54
CAPÍTULO IV.....	55
Bibliografía.....	55
ANEXO	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	10
GRÁFICO Nº 2 ENTORNO DE LA EMPRESA.....	15
GRÁFICO Nº 3 ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS.....	21
GRÁFICO Nº 4 DIGRAMA DE RUTA DE DOCUMENTOS	26
GRÁFICO Nº 5 DIAGRAMA CAUSA EFECTO	27
GRÁFICO Nº 6 DIAGRAMA DE MACROPROCESO	30
GRÁFICO Nº 7 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	31
GRÁFICO Nº 8 DIAGRAMA DE SUBPROCESO DE SOLICITUD ATENCIÓN DE RECLAMOS (AS-IS)	39
GRÁFICO Nº 9 DIAGRAMA DEL SUBPROCESO (AS IS).....	40
GRÁFICO Nº 10 SUBPROCESO TO -BE	46
GRÁFICO Nº 11 DIAGRAMA DE SUBPROCESO TO-BE	47
GRÁFICO Nº 12 ANALISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE)	51

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 COMPONENTES DEL ANÁLISIS PESTEL.....	19
TABLA N° 2 TABLA DE RECURSOS (HARDWARE).....	32
TABLA N° 3 COSTOS.....	35
TABLA N° 4 COSTO PERSONAL.....	35
TABLA N° 5 DESCRIPCIÓN FLUJOGRAMA RECLAMOS	35
TABLA N° 6 FORTALEZAS Y DEBILIDADES	41
TABLA N° 7 RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (AS-IS).....	42
TABLA N° 8 ACTORES INTERNOS DEL SUBPROCESO (AS-IS)	43
TABLA N° 9 COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (AS-IS).....	44
TABLA N° 10 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESO (TO-BE)...	47
TABLA N° 11 RESUMEN DE TIEMPOS SUBPROCESO (TO-BE)	49
TABLA N° 12 COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO (TO-BE)	49
TABLA N° 13 SUSTENTO DEL SUBPROCESO (TO-BE).....	50

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

1984

Créase en el Departamento de San Martín la Provincia de Picota con su capital el pueblo de Picota que se eleva a la categoría de Villa por la Presente Ley n° 24010, el 29 de noviembre de año de 1984, en el segundo Gobierno del presidente Fernando Belaunde Terry. La Provincia de Picota es una de las diez que conforman el Departamento de San Martín, bajo la administración del Gobierno regional de San Martín.

La provincia tiene una extensión de 2,171.41 kilómetros cuadrados, tiene diez (10) distritos, Picota, Buenos Aires, Caspizapa, Pilluana, Pucacaca, Puerto Rico, San Hilarión, Shamboyacu, Tingo de Ponaza y Tres Unidos. Con una población 37721 habitantes por gente acogedora, amable y hospitalaria, tiene una altitud de 223 msnm, de clima seco desértico en verano, varía entre 28°C a 32°C. (Jimmy Wales, 2012)

2003

Se inician las construcciones de las instalaciones de las plantas de tratamiento de aguas residuales la misma que beneficiará al distrito capital de la Provincia de Picota y Villanueva.

2004

El servicio de agua y alcantarilla al inicio fue administrado por la EPS San Martín; ya por el 2004 en el periodo de la Sr. Catalina Paredes Gonzales se crea SEMAPA. La Eps San Martín otorga en cesión de uso a la Municipalidad Provincial de Picota para que esta administre este servicio. (Saavedra, 2010)

2008

Se amplía el servicio de agua potable a 13 localidades (Picota, Winge, Santa Rosillo, San Antonio, Nueva Unión, Caspizapa, Puerto Rico, San Hilarión, Codo, Shimbillo, Chincha Alta, Pucacaca y Villanueva)

1.2 PERFIL DE LA EMPRESA

La Municipalidad Provincial de Picota es un Órgano de Gobierno Local que emana de la voluntad popular, promotor del desarrollo local integral. Tiene Personería Jurídica de derecho público y plena capacidad para sus diferentes fines, con autonomía económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia, aplicando las leyes y disposiciones que de manera general le son aplicables teniendo como fundamento legal la Constitución Política del Perú que establece las facultades de ejercer actos de gobierno, administrativos, con sujeción al Ordenamiento Jurídico.

1.3 ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Prestadoras de Servicios del Sector de Saneamiento.

SEMAPA, es el área encargada de programar, organizar, coordinar, ejecutar controlar y evaluar el desarrollo de funciones destinados al mejoramiento de los servicios de agua potable y alcantarillado y tratamiento

de aguas residuales. Ubicada en el Jr. Miguel Grau 396 frente a la Plaza Mayor de Picota RUC n° 20154546953. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

1.3.1 MISIÓN

La empresa tiene como misión:

El Concejo Municipal Provincial garantiza la Gobernabilidad Democrática de la Localidad, efectúa estudios, formula propuestas políticas, públicas locales y de reglamentos, emitiendo dictámenes para ser sometidos a consideración del pleno del Concejo Municipal, asegura la participación de los ciudadanos y sus planes urbanos en la formación de las políticas públicas de desarrollo local en la gestión y fiscalización de los actos de la Gestión Municipal. (Municipalidad Provincial de Picota, 2014)

1.3.2 VISIÓN

La empresa tiene como visión:

“La Provincia de Picota al, 2021 cuenta con un plan catastral ordenado y seguro con interconexión vial articulado a sus valles y la red nacional, con energía eléctrica en todo su ámbito, servicios básicos de calidad, en educación, nutrición y salud, organizaciones bien constituidas practicando prevención en desastres y desarrollando actividades productivas, agropecuaria, forestal y agroindustrial, con proyectos de conservación y recuperación del medio ambiente” (Municipalidad Provincial de Picota, 2014)

1.3.3 OBJETIVOS

1.3.3.1 OBJETIVOS PRINCIPALES

- ❖ Planificar integralmente el desarrollo local sostenible en el ámbito de su jurisdicción, fortaleciendo el Desarrollo Social y las actividades productivas.
- ❖ Consolidar la Democracia Participativa a través de la promoción de la Participación vecinal en la Gestión municipal de manera organizada mediante el ejercicio del derecho de iniciativa y el derecho de petición.
- ❖ Atender con eficiencia los servicios públicos locales a cargo de la Municipalidad Provincial de Picota, a fin de satisfacer las demandas de la población.
- ❖ Mejorar la competitividad local y la calidad del medio ambiente con obras de infraestructura productiva, social, vial, tanto urbana como rural, promoviendo el respeto a los límites permisibles de contaminación.

1.3.3.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS

DESARROLLO ECONÓMICO.

- ❖ Continuar con el trabajo de saneamiento físico de la propiedad iniciado por COFROPI.
- ❖ Fomentar y gestionar apoyo para las actividades de índole agropecuario y forestal.
- ❖ Incentivar la formación de cadenas productivas.
- ❖ Continuar con el fortalecimiento de capacidades de productores, organizaciones e instituciones.

- ❖ Incentivar la instalación de plantas agro industriales y fortalecer las existentes.
- ❖ Gestionar mecanismos para impulsar la producción diversificada.
- ❖ Generación de productos turísticos y promoción de Picota como destino turístico regional.
- ❖ Capacitación para mejorar la calidad de servicio y gestión empresarial.
- ❖ Capacitación para generar conciencia turística y ambiental.

DESARROLLO SOCIAL

- ❖ Impulsar lineamientos de políticas preventivas y promocionales de salud desde la sociedad civil.
- ❖ Apoyo en el refaccionamiento de infraestructura de salud y educación.
- ❖ Gestionar la ampliación de cobertura del SIS, al interior del distrito.
- ❖ Gestionar y promover la inclusión en el currículo educativo, temas de prevención y promoción de la salud.
- ❖ Poner en marcha el Proyecto “PICOTA, COMUNIDAD LIMPIA Y SALUDABLE”.
- ❖ Actualizar el diagnóstico de las necesidades básicas.
- ❖ Selección y ejecución de proyectos viables de saneamiento y salubridad.

- ❖ Buscar cooperación técnica internacional para disminuir los índices de desnutrición, Instalaciones de agua, desagüe, cunetas y otros de mejoramiento de salud ambiental.

DESARROLLO DE RECURSOS NATURALES

- ❖ Lograr la Zonificación Ecológica y Económica a nivel de distrito

DESARROLLO INSTITUCIONAL.

- ❖ Impulsar la modernización mediante la automatización del servicio que prestan las instituciones a nivel local, mediante red, Internet y correo electrónico.
- ❖ Fortalecimiento de las capacidades y competencias institucionales orientadas a mantener el liderazgo sobre la base de una alta eficiencia y efectividad, elaboración de planes de capacitación y perfeccionamiento.

1.4 ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

La Municipalidad Provincial de Picota está compuesta por su Alcalde Provincial el Sr. Ronald Rolando García Mori, quien es el pilar fundamental de la municipalidad para la toma de decisiones en los diversos procesos de la organización. También cuenta con otros departamentos como:

Alcaldía

La Alcaldía es un órgano ejecutivo del Gobierno Local, el alcalde es el representante legal de la Municipalidad y la máxima Autoridad Administrativa. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Secretaría General

Ejecuta y coordina las actividades de apoyo de secretaria general y de orden Administrativo al alcalde, Concejo Municipal y la Institución garantizando el correcto desarrollo de los procesos de trámite documentario y el mantenimiento, uso, conservación y depuración del patrimonio documental; asimismo, tiene la responsabilidad del fortalecimiento de la imagen institucional de la Municipalidad; apoyo de línea de Alcaldía. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Gerencia Municipal

La Gerencia Municipal es el Órgano de Dirección de más alto nivel técnico y Administrativo de la Municipalidad Provincial de Picota. Es un funcionario de confianza a tiempo completo y dedicación exclusiva designado por el Alcalde. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Asesoría Jurídica

La Oficina de Asesoría Jurídica es un órgano de asesoramiento encargado de dirigir, ejecutar y evaluar la interpretación y aplicación de la legislación vigente para optimizar la toma de decisiones de los órganos de Administración y Gobierno Municipal. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Gerencia de Administración y Finanzas.

Órgano de Apoyo de la Municipalidad Provincial de Picota, responsable de normar, dirigir, programar, coordinar y evaluar las actividades de los Sistemas Administrativos de Recursos Humanos, Contabilidad, Administración Tributaria, Logística, Informática y Tesorería. Así mismo es responsable de

ejecutar adecuadamente el Presupuesto Institucional. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Territorial

Órgano de línea encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las obras de infraestructura del ámbito urbano y rural, de elaborar y actualizar los planes urbanos y catastro, el otorgamiento de licencias de construcción. También es responsable de la elaboración de los expedientes técnicos y la ejecución de obras de infraestructura y su mantenimiento; asimismo de la administración de maquinaria y equipo de propiedad de la Municipalidad. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Gerencia de Medio Ambiente y Desarrollo Económico Local.

Órgano de línea, encargado y responsable de planificar, coordinar, formular, aprobar, ejecutar y controlar los planes y programas: productivos, agropecuarios, industriales y de turismo. Tiene a su cargo las actividades y servicios para el control, conservación y mejoramiento del medio ambiente, control de los mercados y camal y la limpieza pública. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

Gerencia de Desarrollo Social

Órgano de línea encargado de conducir los planes, programas y proyectos referidos a asistencia social, educación, cultura, deporte, recreación, salud, transporte y seguridad vial, seguridad ciudadana y la promoción de la participación ciudadana mediante las Organizaciones Civiles de Base y los Comités de Gestión. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

SEMAPA

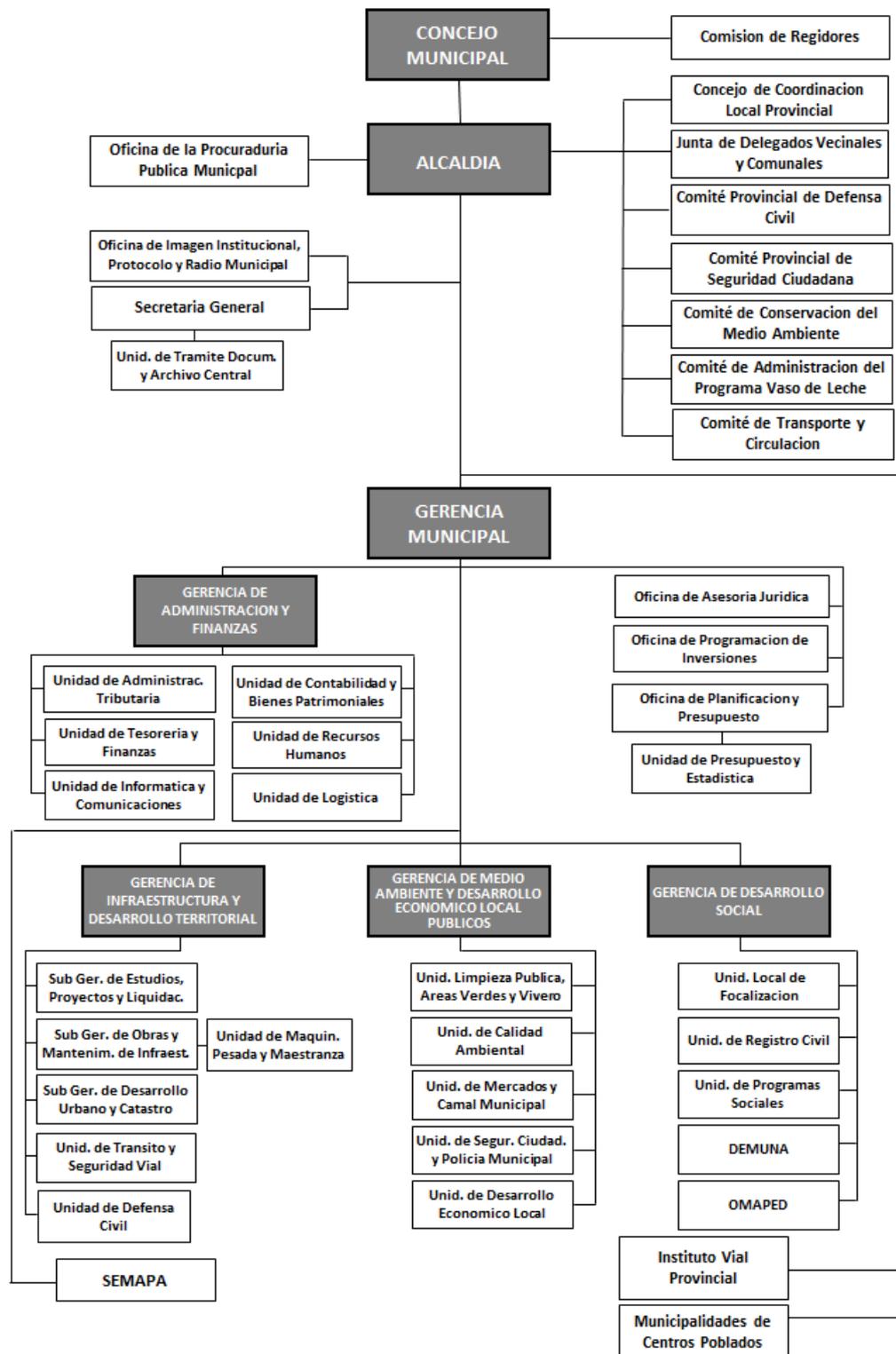
Es el área encargada de programar, organizar, coordinar, ejecutar controlar y evaluar el desarrollo de funciones destinados al mejoramiento de los servicios de agua potable y alcantarillado y tratamiento de aguas residuales. El objetivo central, es generar una cultura sanitaria y ambiental con la consiguiente valoración económica, social y ambiental del recurso hídrico en general y del agua dulce en particular, al tiempo de introducir un conjunto de valores a la comunidad organizada. (Municipalidad Provincial de Picota, 2015)

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

1.5.1 ENTORNO GENERAL

La Municipalidad Provincial de Picota se origina en las respectivas demarcaciones territoriales en base a su Ley de creación, por lo que ésta representa al vecindario, promoviendo la adecuada prestación de servicios públicos locales, fomenta el bienestar de los vecinos, y el desarrollo integral, sostenible y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción. No puede ejercer las funciones de orden político que la Constitución y las leyes reservan para otros órganos del Estado, ni asumir representación distinta de la que le corresponda a la administración de las actividades locales.

GRÁFICO Nº 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: (Municipalidad Provincial de Picota, 2014)

Fortalezas

- ❖ Orientación académica adecuada a la realidad productiva local.
- ❖ Planes de transferencia y adaptación tecnológica concertados.
- ❖ Participación activa de productores y empresa privada.
- ❖ Generar capacidades en la gente debe ser la primera tarea en el desarrollo local
- ❖ La creciente demanda de alimentos y productos regionales en los mercados de la Costa.
- ❖ Creciente demanda de productos artesanales, orgánicos, ecológicos y exóticos de la Región.
- ❖ Esfuerzos por aumentar competitividad agrícola por cadenas productivas, impulsadas por muchas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- ❖ Oferta, volumen y calidad permanente de productos orgánicos.
- ❖ Alianzas comerciales extra regionales rentables.
- ❖ Vías de comunicación que faciliten acceso a mercados.
- ❖ Conocer demanda, tamaño y exigencias de calidad de mercados orgánicos y ecológicos.
- ❖ Sólida organización de productores.
- ❖ Orientación clara y objetivos de competitividad.
- ❖ Negociación con Estado sobre establecimiento de condiciones básicas para incremento de competitividad.
- ❖ Creciente incorporación del tema ambiental en la currícula educativa regional por iniciativa del sector Educación. Mayor conciencia ambiental en autoridades y grupos ecologistas.

- ❖ Creación de normas legales que apoyan la declaratoria de Áreas Naturales Protegidas y Manejo de Bosques en concesión.
- ❖ Grupo de profesionales docentes con capacidad y manejo del tema ambiental.
- ❖ Decisión política en región de educación.
- ❖ Grupo de instituciones y ONGs interesadas en apoyar el proceso.
- ❖ Conocimiento y la difusión de normas sobre ANPs.
- ❖ Capacidad de formular estudio justificatorio y de gestión de planes de manejo.
- ❖ Control ciudadano.
- ❖ Tecnología y acceso a información (Internet), facilita al desarrollo tecnológico, comercial y educacional.
- ❖ Contar con los equipos y el acceso a la TI
- ❖ Cultura de la información y el conocimiento.
- ❖ Estrategias para facilitar un acceso masivo de las TI.

Oportunidades

- ❖ Presencia de Instituciones públicas y privadas (ONGs), que están apoyando desarrollo productivo, agroindustrial y conservación ambiental.
- ❖ Organizaciones de base con participación activa. Población creativa y participativa.
- ❖ Tierras aptas para diversidad cultivos en limpio, recursos hídricos con potencial de uso agrícola y consumo.
- ❖ Existencia de potencial turístico natural, bosques y Biodiversidad (cordillera azul). Esta fortaleza es la base del desarrollo económico

agrario y en el corto plazo se espera que se incremente la actividad económica agroindustrial.

- ❖ La mayor capacidad de las tierras agrícolas es para cultivos en limpio (predominantemente), además existe la posibilidad de incrementar más áreas irrigadas con sistemas de riego de Winge y otros. Es necesario poder explotar con mayor capacidad técnica este importante recurso, pero al mismo tiempo utilizar tecnologías que permitan un uso sostenido.
- ❖ En cuanto a los recursos turísticos, su aprovechamiento va a depender del desarrollo de condiciones básicas para esta actividad económica: en primer lugar se requiere mejorar la infraestructura de los servicios básicos en la provincia y los distritos, (básicamente los servicios de telefonía y saneamiento), y la calidad de las empresas asociadas al sector como hoteles, restaurantes, transportes, etc. Esta oportunidad demorará un poco en tener las condiciones necesarias para su aprovechamiento.

Debilidades

- ❖ Poca participación de instituciones, organizaciones y población en proceso de cambios con relación a los avances tecnológicos. Esta es la debilidad más crítica porque constituye una traba para el desarrollo, pues limita seriamente el aprovechamiento de las oportunidades que se han identificado.
- ❖ Es necesario desarrollar el potencial humano de las principales instituciones, organizaciones y municipalidades de la provincia de

Picota, de tal modo que la capacidad local se incremente con personal de las instituciones y organizaciones locales.

- ❖ Cambiar ciertos modelos de gestión de la administración pública o de las instituciones privadas, es una tarea bastante grande; pero podemos concentrarnos en aquellas que se relacionen directamente con los cúmulos empresariales que deseamos impulsar (Maíz, arroz, plátano, frijol, etc.), y solamente en los aspectos que estén restando competitividad al conjunto. También enfocar los sectores de educación y salud como prioritarios para el desarrollo social y los cuales necesitan modelos de gestión articulados con la realidad local y con los procesos participativos de desarrollo.

Amenazas

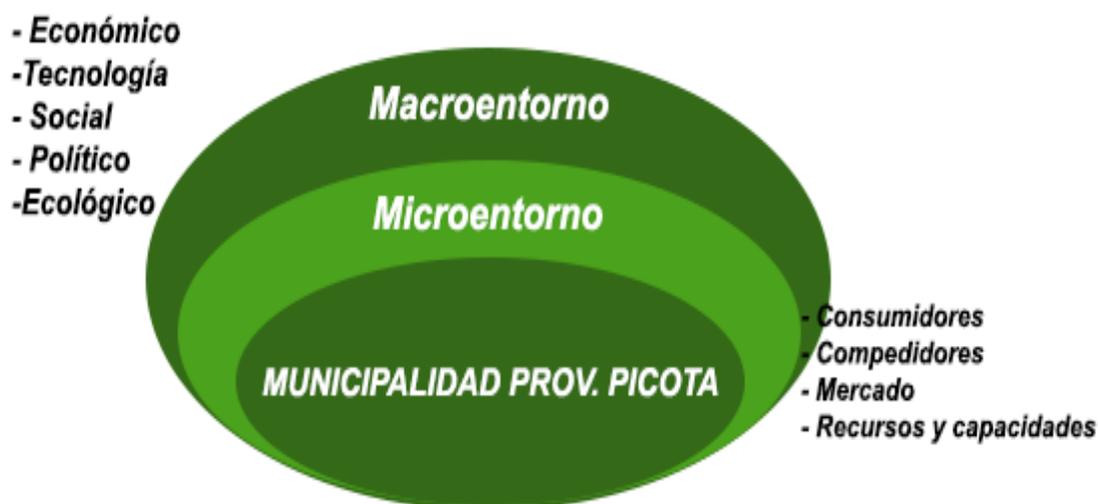
- ❖ Rebrote del terrorismo y narcotráfico.
- ❖ El problema de la recesión económica, las políticas de desarrollo alternativo que no aún no muestran resultados tangibles.
- ❖ El permanente deterioro de los precios de los productos regionales, van creando condiciones de descontento en la población dedicada a la agricultura, la cual ve incrementarse los niveles de pobreza.
- ❖ Ante ello existe la latente posibilidad de que muchos agricultores vuelvan los ojos hacia los cultivos ilícitos.
- ❖ Disminución de los recursos forestales por tala indiscriminada de los bosques en la Región que altera el régimen hídrico y la Biodiversidad.
- ❖ Limitada inversión pública y privada, dificultades en certificación orgánica por entidades competentes.

- ❖ La inversión privada requiere de un clima de confianza y seguridad, de reglas estables y algunas condiciones favorables en cuanto a una plataforma de servicios básicos.
- ❖ En Picota aún existe algo de inseguridad ciudadana, los servicios básicos no son suficientes (en el caso de la telefonía); esta situación debe superarse si quiere captar inversión privada.
- ❖ Finalmente la oportunidad de los mercados orgánicos depende de la certificación de los productos, y en este aspecto es muy limitada la presencia de entidades certificadoras, los costos aún son altos y el proceso de certificación puede durar más de 02 años.

1.5.2 ENTORNO COMPETITIVO

Es necesario analizar el entorno competitivo de la Municipalidad Provincia de Picota (MPP) - SEMAPA, para entender el negocio y poder realizar el diseño de los procesos o subprocesos que se requieran.

GRÁFICO Nº 2 ENTORNO DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración Propia

CONSUMIDORES:

Los servicios brindados por la municipalidad tienen como objetivo satisfacer las necesidades vitales de la comunidad, básicamente con el servicio de agua potable.

En la actualidad se viene brindando un servicio por horas, se abastece 13 localidades de la provincia de picota en dos horarios de bombeo 11.00 pm a 8.00 am primer turno y 8.00 am a 5.50 pm. Segundo turno. Las localidades beneficiadas son:

01	Picota	1551	Usuarios.
02	Winge	112	“
03	Santa Rosillo	82	“
04	San Antonio	35	“
05	Nueva Unión	63	“
06	Caspizapa	346	“
07	Puerto Rico	250	“
08	San Hilarión	421	“
09	Codo	52	“
10	Shimbillo	97	“
11	Chincha Alta	81	“
12	Pucacaca	261	“
13	Villanueva.	98	“

Total de usuarios 3449 Activos. (Ruiz, 2017)

Empresas: Don Pollo, Tabacalera Picota, San Vicente, Porking Work, Lavadero Tuesta, Red Picota, Verdal, etc.

COMPETIDORES

La Municipalidad Provincial de Picota no tiene competidores con respecto a los servicios que brinda, al inicio el servicio de agua era administrada por la EPS San Martín una empresa privada; pero el 2004 se dio en cesión en uso para que la MPP administre y brinde este servicio a la Población de Picota.

PROVEEDORES

El Imán Sac, Aceros Picota, EPS San Martín, Dr. Pc, Selva del Perú, bazar Lamas, Ferretería Picota, EPS San Martín.

MERCADO

Obviamente el mercado a satisfacer es la población Picotina la misma que está conformada por los 10 distritos y son 13 las localidades beneficiarias del servicio de agua potable.

RECURSOS Y CAPACIDADES

El Equipo Consultor marcó la ruta de trabajo técnico de carácter operativo para actualizar las propuestas de intervenciones futuras de corto y mediano plazo, respetando toda la información estratégica del diagnóstico (análisis FODA y su correspondiente articulación) de la Visión, de la Misión y los análisis de la problemática de desarrollo de corto, mediano y largo plazo.

En la Tabla N° 1 componentes del análisis PESTEL se listan los alcances encontrados de la Municipalidad Provincial de Picota

1.5.3 ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS

El modelo de Porter establece unos protagonistas (competidores, compradores, proveedores, posibles nuevos concurrentes y sustitutos), sus interrelaciones (las cinco fuerzas) y los factores que determinan la intensidad de dichas fuerzas.

En la actualidad existen dos Municipalidades Distritales (San Hilarión y Pucacaca) que decidieron realizar sus propios proyectos de Agua y Desagüe en sus distritos, para la administración de este servicio, así generaran recursos y bienestar a sus localidades.

El Gráfico N° 3 se presenta el análisis competitivo de MPP, mediante las 5 Fuerzas de Porter.

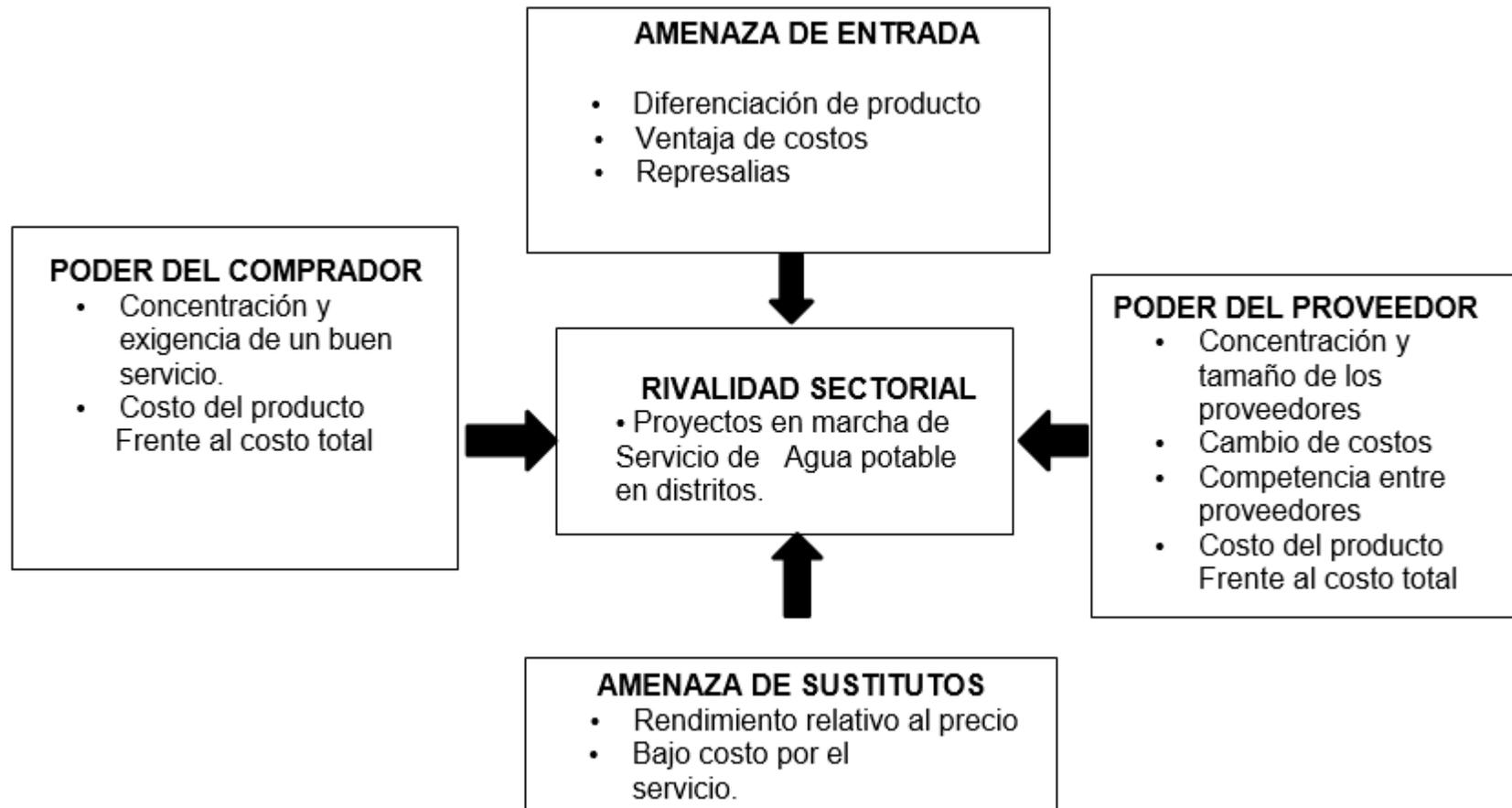
TABLA Nº 1 COMPONENTES DEL ANÁLISIS PESTEL

Políticos	Económicos	Socio – Cultural	Tecnología	Ecológicos	Legales
La MPP fomenta, fortalece y ejecuta el desarrollo integral. Democratiza el proceso de descentralización con la participación activa de	Los indicadores marcan “bolsones de pobreza” en sus distritos. Sin embargo, la pobreza extrema no es una característica predominante. Por lo tanto, los indicadores no necesariamente están actualizados a	En el aspecto de saneamiento básico, la actual gestión, viene concluyendo exitosamente el financiamiento integral de agua potable y alcantarillado para la capital de la provincia y algunos distritos.	Fomentar el desarrollo de capacidades productivas y tecnológicas de los sectores económicos y generar propuestas para contribuir al Desarrollo Económico	Picota constituye a la fecha, la puerta de entrada a la región de la Selva San Martinense. Como tal, la problemática y dinámica social de sus habitantes es variada en cuanto a su ubicación espacial y territorial, Desde el punto de vista político, viene aspirando por un movimiento político	Licencias. Leyes sobre catastro. Derechos de propiedad Leyes de salud y seguridad laboral

actores locales.	las estadísticas del año en curso. Sin embargo la proyección al futuro es lo que interesa.		Local y regional.	regionalista tanto en los niveles regionales y locales.	Sectores protegidos o regulados.
------------------	--	--	-------------------	---	----------------------------------

Fuente: (Municipalidad Provincial de Picota, 2014)

GRÁFICO Nº 3 ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS



Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO II

SOLICITUD ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PROVINCIA DE PICOTA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Existen muchos problemas en SEMAPA con respecto al intercambio de información en el procedimiento de reclamos, entre las cuales se destacan:

- ❖ Demora en mesa de partes para proveer solicitud Atención de reclamo.
- ❖ Múltiples y deficiente padrones de reclamos.
- ❖ No existe un record historial de los reclamos para la toma de decisiones.
- ❖ Poca comunicación entre los actores que intervienen en el subproceso de reclamos.
- ❖ Tiempos excesivos para atender la solicitud.
- ❖ Los padrones y registros de reclamos lo registran en hojas de cálculos.
- ❖ Los expedientes en ocasiones se han perdido en la Gerencia de Administración y Finanzas, debido a la cantidad de documentos que ingresan.
- ❖ Mesa de partes, SEMAPA, y la Gerencia de Administración manejan formatos diferentes para registrar la información la misma que les permite tomar decisiones.

Todos estos problemas mencionados han ocasionado molestias en los usuarios por el tiempo excesivo que toma SEMAPA en atender el reclamo

presentado. Tal como se muestra en el Gráfico N° 4 Diagrama de Rutas de Documentos.

2.2 ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Los reclamos son quizás el punto de contacto más crítico con el usuario, al administrar de forma correcta este proceso, se conocen las necesidades, se mejora de acuerdo a las recomendaciones del mismo, se reconocen las debilidades, la forma de procesar la información recaba por los diversos reclamos y aplicada con una estrategia de negocio podría traer consigo grandes mejoras tanto para SEMAPA como para la población Picotina.

Mantener el registro y control de reclamos de los usuarios que se encuentran catastrados en el archivo de la municipalidad

El área de SEMAPA, suministra de agua potable a las localidades de Picota, Winge, Santa Rosillo, San Antonio, Nueva Unión, Caspizapa, Puerto Rico, San Hilarión, Codo, Shimbillo, Chinchá Alta, Pucacaca y Villanueva, pertenecientes a la Provincia de Picota, la dificultad que tiene es de tipo informático, radica en que el departamento de cuentas por cobrar le cuesta llevar el control de los usuarios del servicio de agua potable. Dichos registros se llevan en Microsoft Excel, y se designa una hoja por cada usuario para llevar el control de sus estados de cuenta, así como también para el control de sus cuotas atrasadas, la facturación, contratos de conexión de agua se llevan en Microsoft Word por cada uno de los usuarios que se van registrando.

La dificultad de tener muchos archivos radica en las amenazas por virus informáticos, que han generado pérdida información, que se traduce en pérdidas para la Municipalidad ya que no se cuenta con un equipo de soporte técnico para poder salvaguardar la seguridad e integridad de la información.

La forma de administrar la información actualmente no es de una empresa que considera como un valor la información que genera en sus diversos procesos, la falta de un sistema informático a estas alturas es primordial como estrategia negocio, los múltiples errores ocasionados llevan a continuos reclamos en los diferentes procesos sobre todo en cobranza y facturación.

En la investigación de campo que se realizó, se pudo determinar la factibilidad del proyecto en cuanto al costo beneficio que este implica. Se considera que el proyecto es viable ya que la empresa se ve en vistas de expansión en cuanto a su rol de actividades de prestar el servicio.

Actualmente no existe un departamento de informática implementado, que cuente con un plan de control preventivo y correctivo a los equipos de la Municipalidad, y no se cuenta con el personal capacitado, para el nuevo plan de reingeniería que pretende implementar la gerencia en materia de TI.

La reconstrucción del historial de pagos de los clientes ha sido una dificultad, para el departamento de cuentas por cobrar y ventas, ya que les lleva semanas poder reorganizar todas sus actividades, retrasando así, todo su itinerario de actividades que le ha asignado la gerencia.

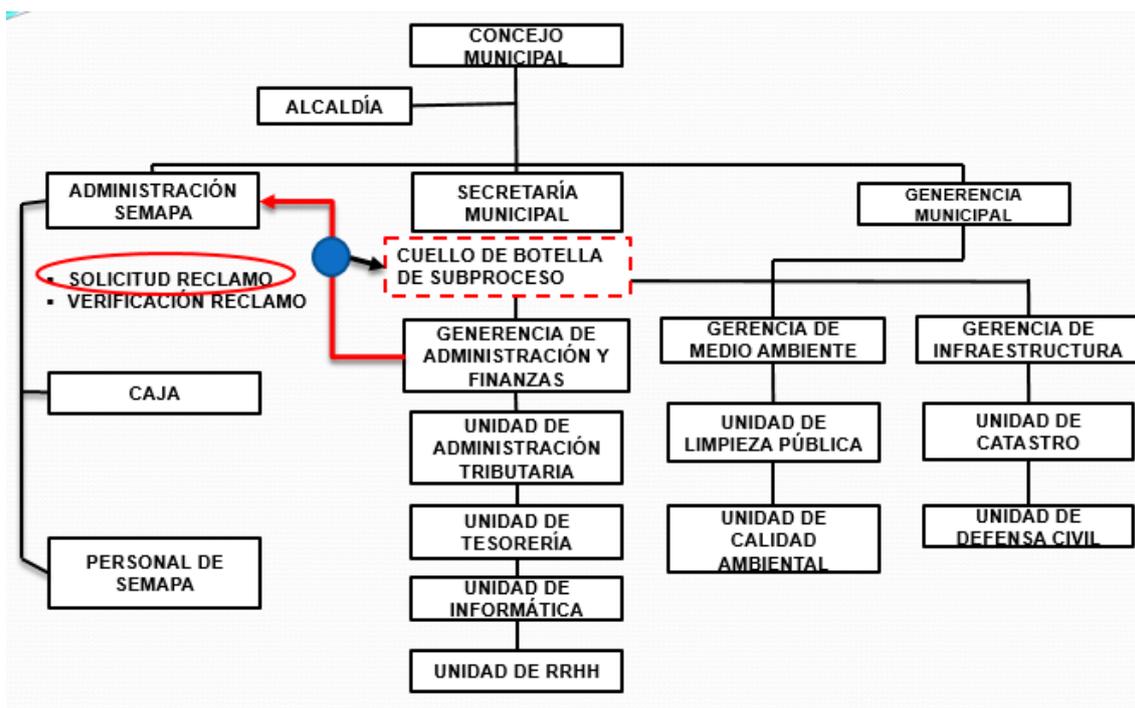
Lo anterior expuesto, llevó a la gerencia de la Municipalidad a rediseñar sus procesos e implementar con las herramientas tecnológicas, para poder

desarrollar un sistema de información que le ayude a la municipalidad a llevar todo el registro y control de los clientes, conexiones de agua, financiamientos, estados de cuenta, facturación, así como reclamos ocasionados por lo ya mencionado.

Se comprende que esto significará para la Municipalidad dedicar más recursos en resolver esta problemática actual, todo ello dependerá con la agilidad y aceleridad que le dediquen a los procesos para la implementación del sistema y al tener una idea más clara de los cambios que se efectuarán se cumplirá uno de los objetivos: Brindar un mejor servicio con reducir el tiempo en la atención de reclamos.

Esta decisión se tomó en vista que la municipalidad pretende expandirse a otros proyectos para prestar el servicio, hasta ahora el servicio se presta a un promedio de 2500 familias. Por lo que es una necesidad utilizar herramientas tecnológicas que ayuden en la administración de información de forma eficaz y eficiente, teniendo como base los reclamos como forma de mejora continua en los procesos reduciendo tiempos y brindando satisfacción a los clientes.

GRÁFICO N° 4 DIGRAMA DE RUTA DE DOCUMENTOS



Fuente: Elaboración Propia

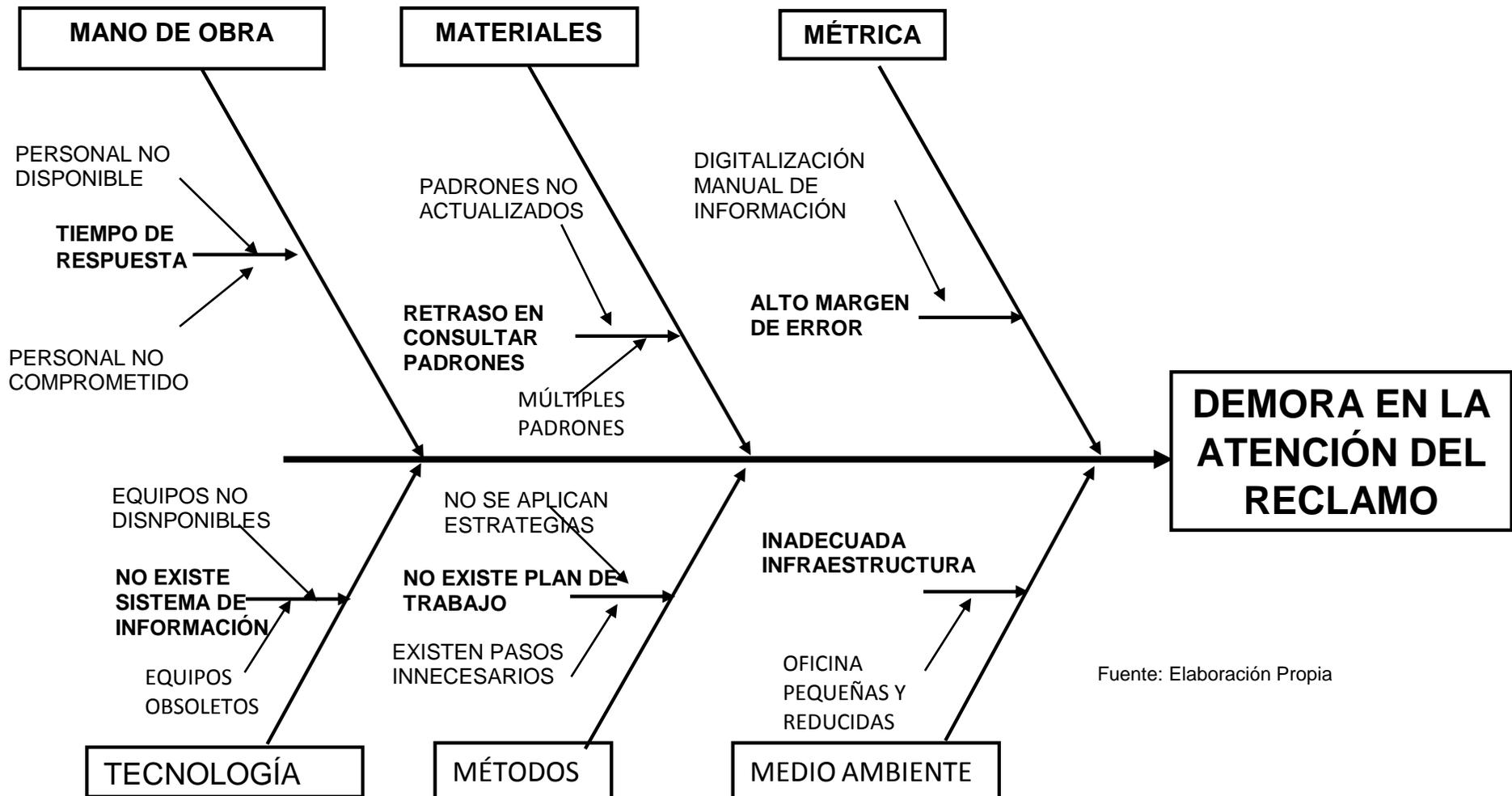
2.3 PROBLEMA GENERAL

Demora en la respuesta a la solicitud de reclamo del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Picota.

2.4 OBJETIVO DEL PROYECTO

Rediseñar el subproceso de solicitud atención de Reclamos para reducir el tiempo de respuesta del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Picota.

GRÁFICO Nº 5 DIAGRAMA CAUSA EFECTO



CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL SUBPROCESO.

Este capítulo comprende el estudio de factibilidad para el proyecto de desarrollo e implementación de la herramienta, además, contempla las fases de construcción del producto: análisis del negocio, análisis, Rediseño, codificación, puesta a prueba e implementación de la herramienta.

De acuerdo a la realidad problemática formulada se rediseñará una solución que permitirá corregir una serie de deficiencias detectadas a lo largo del subproceso de solicitud de reclamos en SEMAPA.

El Gráfico N° 7 Diagrama de Macroproceso muestra los subprocesos que intervienen en el servicio de Agua Potable de la Municipalidad Provincial de Picota, el rediseño de investigación de este trabajo se realizará sobre el proceso de Reclamos/Subproceso Solicitud Atención de Reclamo.

3.2 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.

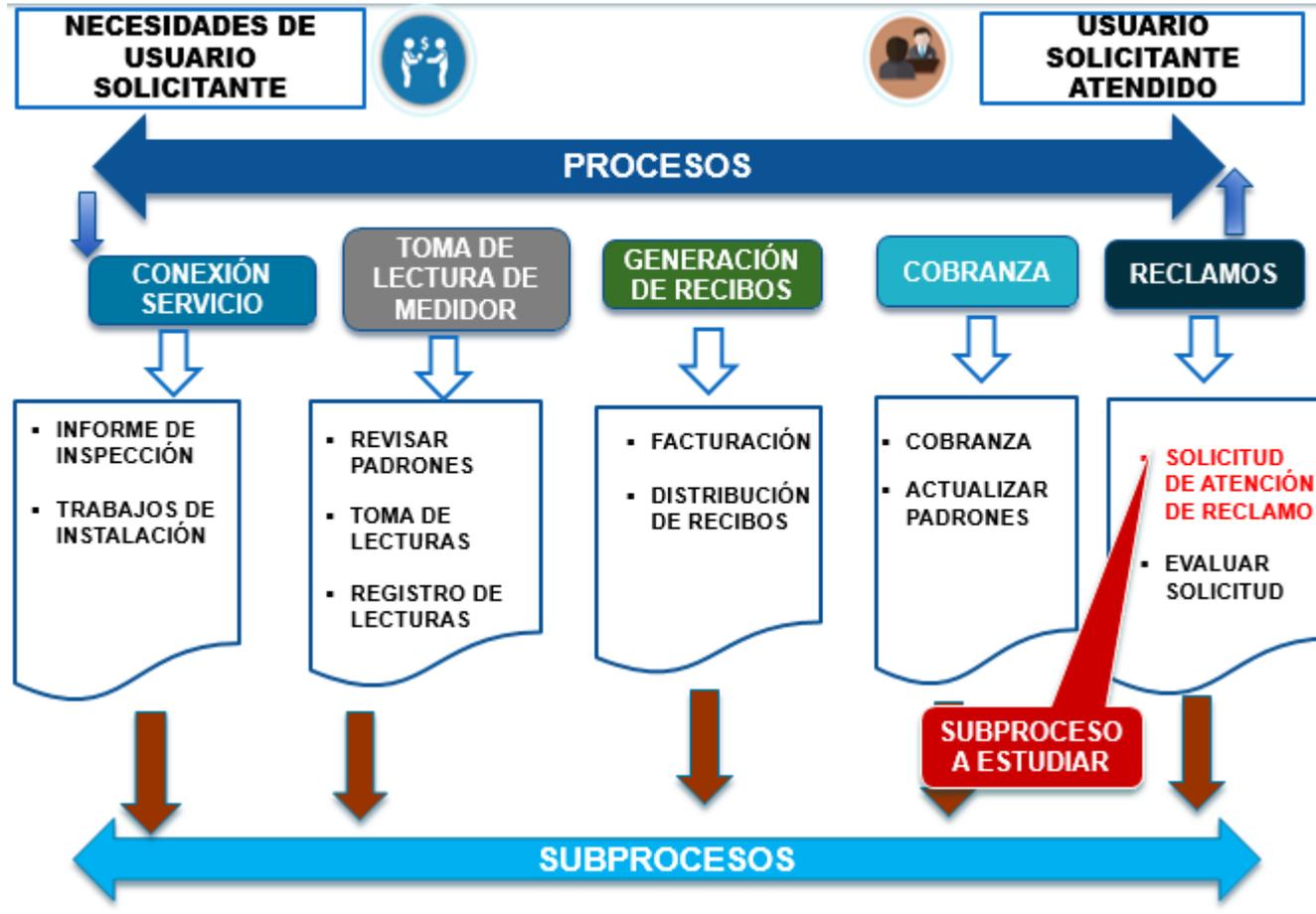
La presente investigación propuso una solución a la problemática encontrada, sin embargo, para apoyar y sustentar la factibilidad de esta propuesta también se desarrolla un análisis de factibilidad que podrá determinar cuán realista y viable es esta propuesta de solución detallada en los anteriores capítulos, para ello se deben considerar tres principales aspectos de factibilidad.

Factibilidad Técnica: Se evaluó si la solución propuesta pudo ser implementada teniendo en cuenta los recursos actuales.

Factibilidad Operativa: Se evaluó si la propuesta es deseable teniendo en cuenta la estructura organizacional existente en la empresa.

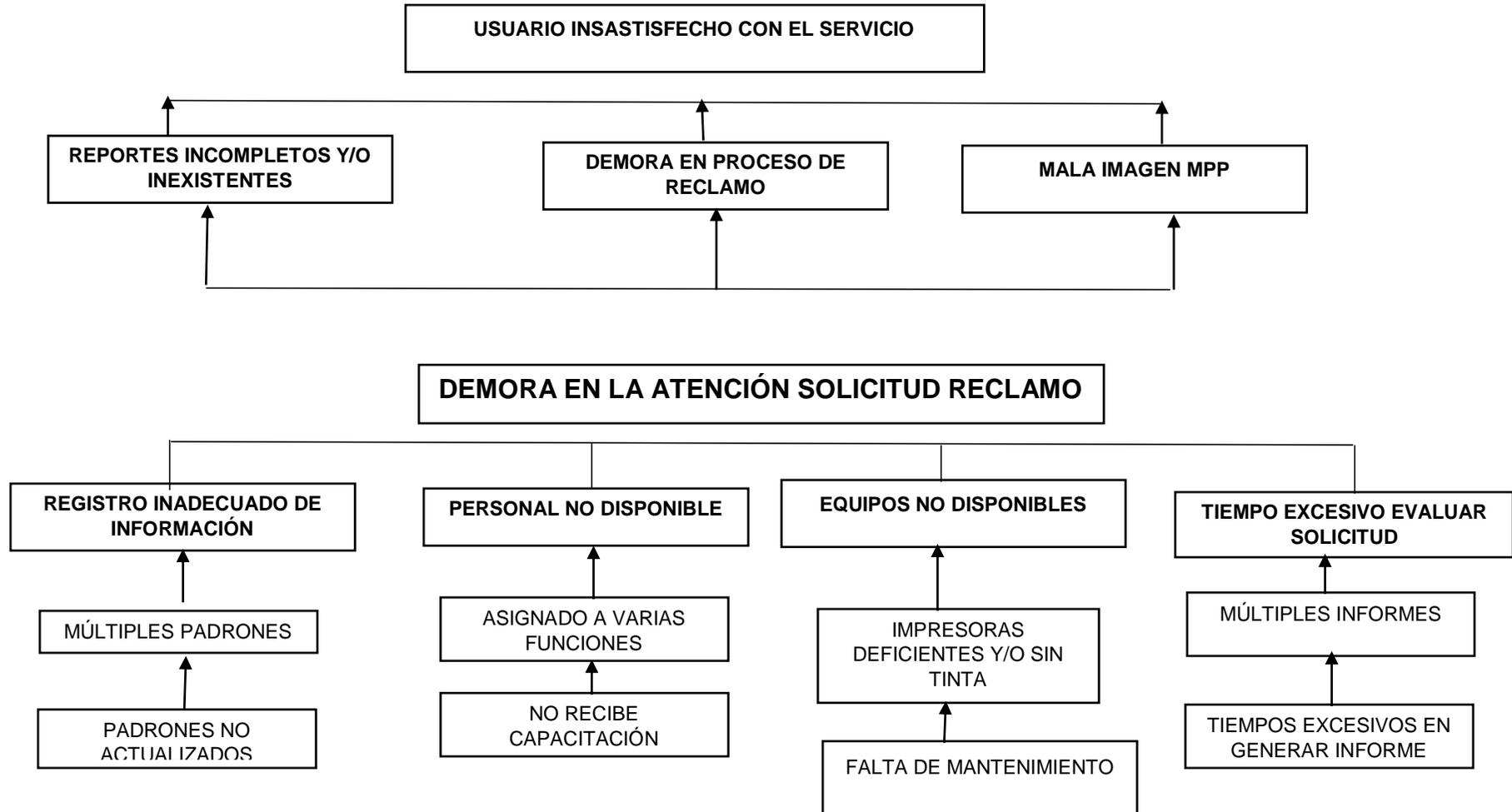
Factibilidad Económica: La asunción del costo de la inversión de la investigación fue asumida por la Municipalidad por lo que fue factible.

GRÁFICO Nº 6 DIAGRAMA DE MACROPROCESO



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO Nº 7 ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración Propia

3.2.2 FACTIBILIDAD TÉCNICA

Para la realización del estudio de factibilidad técnica es necesario verificar la existencia de los requerimientos básicos en SEMAPA, en la cual se implantará el prototipo de la presente tesis, para tal fin es necesario conocer los equipos con los que cuenta la empresa y los necesarios para el desarrollo de la solución. Fue necesario que, para la implementación, se contara con la infraestructura y recursos tecnológicos que se detallan a continuación.

A Continuación, en la tabla N° 2, N° 3 y N° 4 se muestran los requerimientos: hardware, software, y recursos de red necesarios para el desarrollo y puesta en marcha del prototipo.

TABLA N° 2 TABLA DE RECURSOS (HARDWARE)

Descripción	Cantidades	
	Requeridas	Por Adquirir
Computador Desarrollo		
*Dual Core		
*Ram:2GB,	3	0
Computador Servidor de Datos		
Core i7 - 3.4 GHZ		
Disco Duro 1.0 TR	1	1
Memoria RAM 16 GB		
Epson M200	1	0

Durante la investigación realizada en el área de SEMAPA, se pudo observar que cuenta con hardware, así como una red que

permite la conexión entre las diversas áreas de la organización, necesario para la viabilidad del proyecto.

Además, durante el desarrollo de la investigación se tuvo el acceso a las áreas (Mesa de Partes, SEMAPA y la Gerencia de Administración y Finanzas) que involucrarán el rediseño del sub proceso de reclamos.

3.3.3 FACTIBILIDAD OPERATIVA.

La aplicación de la solución propuesta es factible operativamente debido a las siguientes razones:

Se contó con el apoyo de Alcaldía de la Municipalidad Provincial de Picota representada por el Sr. Ronald Rolando García Mori. Brindó las facilidades necesarias para el estudio de la realidad de la MPP y estuvo de acuerdo con el desarrollo del proyecto, debido a la mejora planteada en el flujo de trabajo y en la disponibilidad de información.

Las áreas relacionadas con el subproceso de Solicitud atención de Reclamo han participado activamente en el planeamiento del proyecto, proporcionando información necesaria acerca de los procedimientos de trabajo, los requerimientos de los usuarios, y expresando los problemas que se presentaban durante el desarrollo del subproceso.

La Municipalidad Provincial de Picota cuenta con personal que se rehúsa al cambio y el uso de herramientas tecnológicas para el

desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, generalmente es el personal nombrado; por otra parte, el personal joven reconoce que trabajar con herramientas facilita, mejora y reduce tiempo, esto incrementa la disposición de colaborar con el proyecto.

Las características del sistema que permite que sea aceptado por los usuarios son las siguientes:

- ❖ Facilidad de uso.
- ❖ La información obtenida será veraz, precisa, clasificada rápidamente y sobre todo confidencial.
- ❖ Se evita el ingreso de datos erróneos.
- ❖ Los resultados serán presentados en informes de manera clara.
- ❖ La información dispersa sobre los datos que tomaban para el llenado de la información estará centralizada.
- ❖ Los reportes estarán disponibles al instante.
- ❖ Se llevará una administración correcta de la información.
- ❖ El buen gobierno permitirá tomar decisiones oportunas y a la necesidad de los usuarios de manera que permita la satisfacción de sus necesidades.

3.2.4 FACTIBILIDAD ECONÓMICA.

Todos los costos de investigación e implementación de la propuesta de rediseño cuentan con la aprobación de alcaldía, por lo que los gastos de capacitación al personal y costos adicionales serán asumidos por la Municipalidad Provincial de Picota.

TABLA Nº 3 COSTOS

INVERSIÓN	CANT	TOTAL
Personal	5	S/. 6 300.00
Equipos		S/. 4 000.00
TOTAL INVERSIÓN		S/. 10 300.00

TABLA Nº 4 COSTO PERSONAL

CARGO	REMUNERACIÓN	PERSONAL MENSUAL	TOTAL
ADMINISTRADOR DE SEMAPA	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
SECRETARÍA MESA DE PARTES	S/. 900.00	1	S/. 900.00
GERENTE GAF	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
PERSONAL SEMAPA	S/. 900.00	2	S/. 1 800.00
TOTAL INVERSIÓN			S/. 6 300.00

3.3 DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS).

3.3.1 FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO (AS-IS).

TABLA Nº 5 DESCRIPCIÓN FLUJOGRAMA RECLAMOS

DESCRIPCIÓN	TIEMPO
1. La secretaria en Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial de Picota Recepciona la solicitud de Reclamo, la misma que debe registrar en su cuaderno para un control interno y es acá donde se genera el cuello de botella por la cantidad de documentos que ingresan a diario; cabe indicar que no solo se reciben documentos de SEMAPA, sino de toda la Municipalidad.	5 minutos.

<p>2. El administrador de SEMAPA recibe la solicitud atención de reclamo, lo registra en un padrón para control interno (en este padrón se registran todos los reclamos de los usuarios y se registran según tipo de reclamo), además verifica si el usuario antes ha presentado algún reclamo. Todos los registros en los diferentes padrones los diferentes actores lo hacen en hojas de cálculo, solo la secretaria de mesa de partes registra las incidencias en un cuaderno.</p>	<p>10 minutos.</p>
<p>3. El administrador de SEMAPA evalúa si solicitud es operacional (filtración de agua, fuga en conexión domiciliaria, buzón sin tapa, instalación de medidor, etc.), o si la solicitud es comercial facturación (asignación de consumo, refacturación, consumo promedio, etc.)</p>	<p>20 minutos.</p>
<p>4. En el caso de ser una solicitud atención de reclamo de operacional el administrador de SEMAPA genera un informe y lo deriva para que el personal de SEMAPA haga la inspección respectiva.</p>	<p>30 minutos.</p>

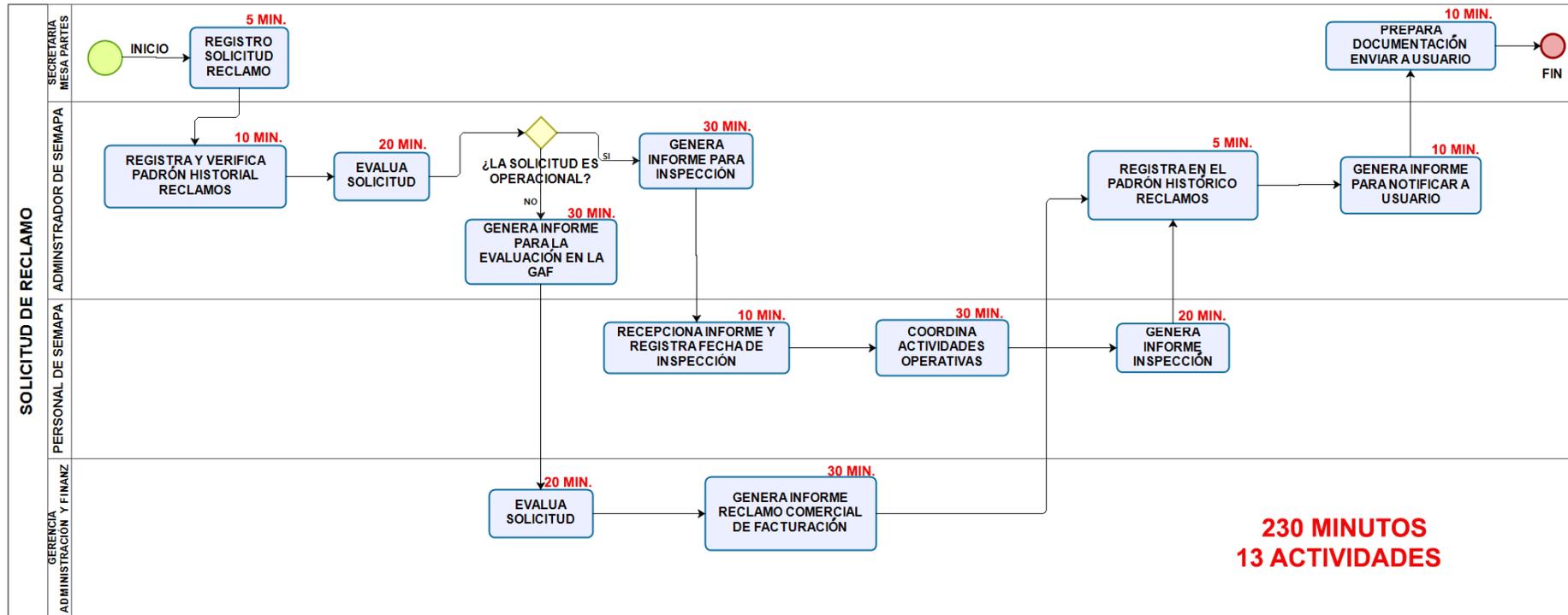
5. El personal de SEMAPA recibe el informe del administrador, revisa su padrón para verificar fechas disponibles para dar solución a la solicitud del reclamo.	10 minutos.
6. El personal de SEMAPA coordina la visita y materiales para poder realizar las actividades operacionales para atender lo solicitado.	30 minutos
7. El personal de SEMAPA, luego de definir la fecha y coordinar las actividades a realizar, genera un informe para el administrador de SEMAPA.	20 minutos.
8. El administrador de SEMAPA registra en el padrón histórico de reclamos	5 minutos.
9. En el caso que el reclamo sea de tipo comercial, el administrador de SEMAPA genera un informe para ser evaluado por la Gerencia de Administración y Finanzas.	30 minutos.
10. El Gerente de Administración y Finanzas evalúa la solicitud.	20 minutos.
11. El GAF emite un informe dando respuesta a la solicitud, el mismo que es dirigido al Administrador de SEMAPA.	30 minutos.
12. El Administrador de SEMAPA emite un informe para dar a conocer la solución a la solicitud presentada por el usuario, este informe se deriva a mesa de partes para la notificación al usuario.	10 minutos.

13. La secretaria de Mesa de Partes prepara un sobre para notificar al usuario, además la registra en su cuaderno de cargos.	10 minutos.
--	-------------

Fuente: Elaboración Propia

El Gráfico N° 8 Diagrama de Subproceso de Solicitud atención de Reclamo, muestra el flujo de procedimiento de las actividades y los actores que se involucran en este subproceso para la atención de una solicitud. Lo complejo radica en atender y la dependencia de informes que toma un tiempo excesivo para decidir la toma de decisiones, en ocasiones, los expedientes se han extraviado.

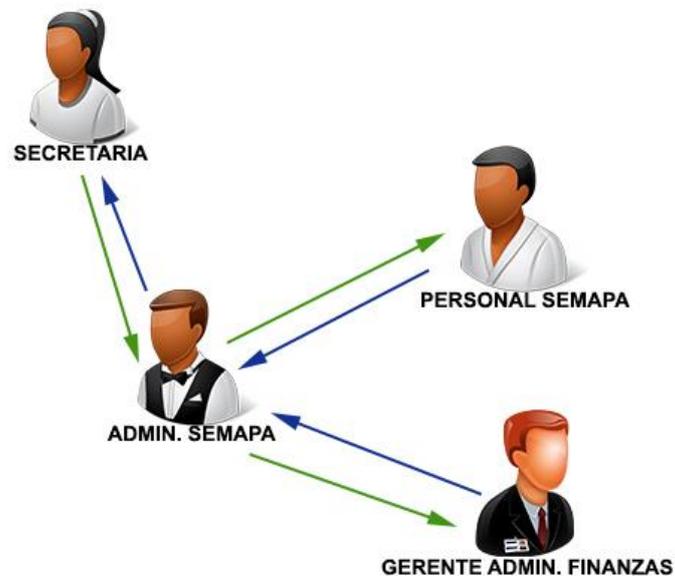
GRÁFICO Nº 8 DIAGRAMA DE SUBPROCESO DE SOLICITUD ATENCIÓN DE RECLAMOS (AS-IS)



Fuente: Elaboración Propia

3.3.2 EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (AS-IS).

GRÁFICO N° 9 DIAGRAMA DEL SUBPROCESO (AS IS)



Fuente: Elaboración Propia

La Municipalidad Provincial de Picota para atender las solicitudes atención de Reclamos del servicio de Agua Potable y alcantarillado, cuenta con el área de mesa de partes es en esta la que inicia el subproceso a rediseñar. La secretaria recepciona la solicitud atención de Reclamo, la misma que debe registrar en su cuaderno para un control interno. Todas las actividades del subproceso se detallaron en la Tabla N° 5 Descripción del Flujograma del Subproceso de solicitud atención de Reclamos.

Problemas:

- ❖ Demasiadas actividades repetitivas y burocráticas.
- ❖ Tiempo excesivo en las actividades para atender solicitud.
- ❖ Medios de comunicación obsoletos.

3.3.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS-IS).

TABLA N° 6 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Infraestructura adecuada para trabajar. ❖ Predisposición del alcalde y regidores para trabajar en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal asignado a varias funciones. ❖ Tiempo excesivo en generar informes. ❖ Múltiples fuentes de información (padrones). ❖ Los padrones al estar en archivos Excel la información es fácil de ser eliminada. ❖ Alta rotación de personal

3.3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS-IS).

En la Tabla No. 7 se indican las actividades realizadas en el subproceso actual.

En el subproceso de solicitud atención de reclamos solo intervienen actores internos (Mesa de partes, administrador de SEMAPA, personal de SEMAPA y Gerente de Administración de Finanzas)

Tal como nos muestra el diagrama N° 9 el subproceso actual de reclamos tarda aproximadamente 230 minutos y un total de 13 actividades.

TABLA Nº 7 RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (AS-IS)

Nº	ACTIVIDAD DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	SECRETARÍA MESA DE PARTES		ADMINISTRADOR DE SEMAPA		PERSONAL DE SEMAPA		GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
1	REGISTRO SOLICITUD DE RECLAMO	5	MIN. =	2,17%							
2	REGISTRA Y VERIFICA PADRÓN HISTORIAL RECLAMOS				10	MIN.=	4,35%				
3	EVALÚA SOLICITUD				20	MIN.=	8,70%				
4	GENERA INFORME PARA INSPECCIÓN				30	MIN.=	13,04%				
5	RECEPCIONA INFORME Y REGISTRA FECHA DE INSPECCIÓN							10	MIN. =	4,35%	
6	COORDINA ACTIVIDADES OPERATIVAS							30	MIN. =	13,04%	
7	GENERA INFORME INSPECCIÓN							20	MIN. =	8,70%	
8	GENERA INFORME PARA LA EVALUACIÓN EN LA GAF				30	MIN.=	13,04%				
9	EVALÚA SOLICITUD									20	MIN.= 8,70%
10	GENERA INFORME RECLAMO COMERCIAL DE FACTURACIÓN									30	MIN.= 13,04%
11	REGISTRA EN EL PADRÓN HISTÓRICO RECLAMOS				5	MIN.=	2,17%				
12	GENERA INFORME PARA NOTIFICAR A USUARIO				10	MIN.=	4,35%				
13	PREPARA DOCUMENTACIÓN PARA ENVIAR A USUARIO	10	MIN.=	4,35%							

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 8 ACTORES INTERNOS DEL SUBPROCESO (AS-IS)

ACTORES	ACTIVIDADES
 SECRETARIA	Recepciona la solicitud de Reclamo, la misma que debe registrar en su cuaderno para un control interno.
 ADMINISTRADOR SEMAPA	Registra en un padrón para control interno, además verifica si el usuario antes ha presentado algún reclamo, queja o problema. Evalúa si solicitud es operacional (filtración de agua, fuga en conexión domiciliaria, buzón sin tapa, instalación de medidor, etc.), o si la solicitud es comercial facturación (asignación de consumo, refacturación, consumo promedio, confusión o cruce de suministros, etc.), además genera informe final para la notificación al usuario el mismo que se lo remite a la secretaria de mesa de partes.
 GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	Resuelve los reclamos de tipo comercial el mismo que se presentan en la facturación, presenta un informe al administrador de Semapa dando respuesta a la Solicitud del usuario.

 PERSONAL SEMAPA	<p>El personal de SEMAPA recibe el informe del administrador y cumplen con dar resolución a la solicitud presentada una vez que concluyen registran un formato el mismo que da conformidad y da por concluido el proceso de reclamo.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

3.3.5 ANÁLISIS ECONÓMICO (AS-IS).

La Municipalidad Provincial de Picota realiza los pagos de la mayoría de sus trabajadores con recursos propios los mismos que se recaudan por los servicios (agua potable, catastro, alquiler de maquinarias, etc.), impuestos prediales y arbitrios municipales.

TABLA Nº 9 COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (AS-IS)

CARGO/ MATERIAL	REMUNERACIÓN	CANT. PERSONAL MENSUAL	TOTAL
ADMINISTRADOR DE SEMAPA	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
SECRETARIA MESA DE PARTES	S/. 900.00	1	S/. 900.00
GERENTE GAF	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
PERSONAL SEMAPA	S/. 900.00	2	S/. 1 800.00
UTILES DE ESCRITORIOS	S/. 100.00		S/. 100.00
CANT. PERSONAS		5	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		300	
TOTAL INVERSIÓN			S/. 6 400.00

3.4 DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS).

De acuerdo a la realidad problemática formulada, se rediseñará una solución que permitirá corregir una serie de deficiencias detectadas a lo largo del subproceso de reclamos de existencias en el área de SEMAPA.

Rediseñar un subproceso, que de una manera más sencilla y amigable, cubra todos los requerimientos, expectativas y proporciona la información en forma oportuna y confiable en menos tiempo.

SUBPROCESO PROPUESTO:

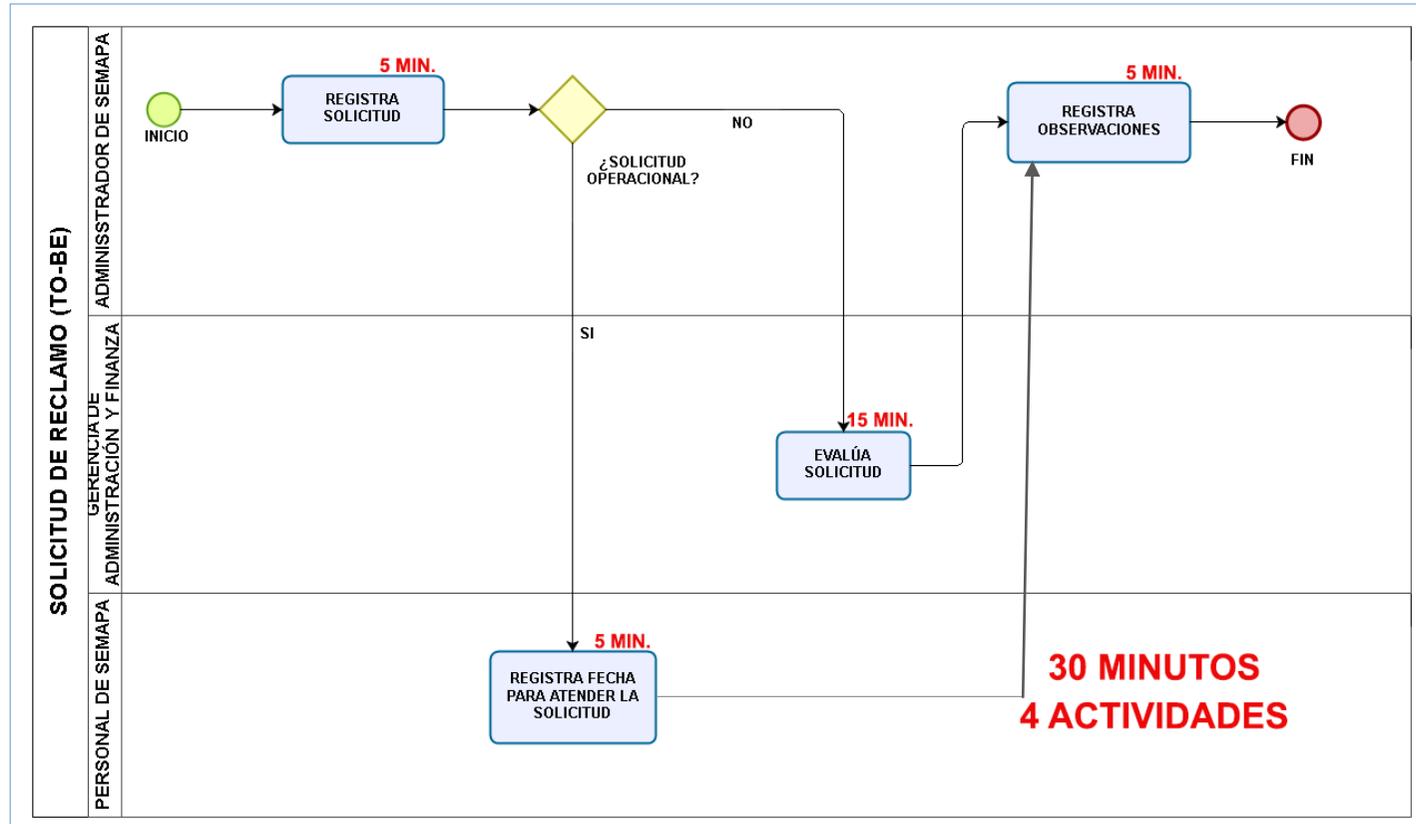
“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN RECLAMOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PROVINCIA DE PICOTA.”

- ❖ **OBJETIVO:** Reducir la Demora en la atención de reclamos para el servicio de agua potable.
- ❖ **VISIÓN:** Ser el subproceso más eficiente que ayude a la toma de decisiones con la intervención de los usuarios.
- ❖ **MISIÓN:** Atender las solicitudes al menor tiempo posible.

3.4.1 FLUJO DEL SUBPROCESO (TO-BE).

El resultado del piloto es satisfactorio para el subproceso analizado en Municipalidad Provincial de Picota. En el presente grafico se muestra el diagrama de flujo del sub proceso analizado.

GRÁFICO Nº 10 SUBPROCESO TO -BE



Fuente: Elaboración propia.

3.4.2 EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (TO-BE).

GRÁFICO Nº 11 DIAGRAMA DE SUBPROCESO TO-BE

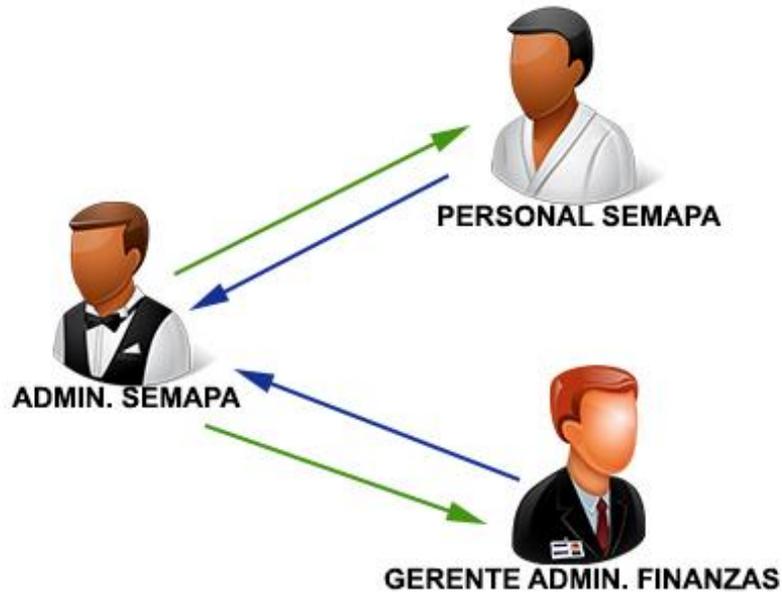


TABLA Nº 10 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUBPROCESO (TO-BE)

DESCRIPCION	TIEMPO
1.- El Administrador de SEMAPA, registra la solicitud de reclamo en el sistema (Datos del usuario, tipo de solicitud operacional), además el sistema notifica al Administrador el historial de reclamos del usuario.	5 minutos.
2.- Si el Administrador de SEMAPA registró la solicitud de reclamo de tipo operacional, el sistema notificará al personal de SEMAPA encargado del sistema para atender la solicitud, el	5 minutos.

personal de SEMAPA deberá registrar la disponibilidad en el sistema para realizar la visita, luego esta información es remitida al Administrador de SEMAPA	
3.- Si el reclamo no es de tipo operacional, la notificación se deriva al Gerente de Administración y Finanzas, el mismo que deberá evaluar la solicitud de reclamo. Cabe indicar que toda la información ya está precargada, por lo que la tarea del administrador es la de analizar y dar solución a lo requerido.	20 minutos
4.- El Administrador de SEMAPA es el que recibe las notificaciones finales con la atención del reclamo, el mismo que debe registrar alguna observación.	5 minutos.

3.4.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (TO-BE).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tiempos de repuestas en el menor tiempo posible. ❖ Personal comprometido con la 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ No se encontraron debilidades en el subproceso.

mejora del rediseño.	
❖ Respaldo de la información al estar centralizada en una base de datos.	

3.4.4 ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (TO-BE).

TABLA N° 11 RESUMEN DE TIEMPOS SUBPROCESO (TO-BE)

N°	ACTIVIDAD DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	ADMINISTRADOR DE SEMAPA	PERSONAL DE SEMAPA	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
1	REGISTRA SOLICITUD	5 MIN.= 16,67%		
2	REGISTRA FECHA PARA ATENDER SOLICITUD		5 MIN.= 16,67%	
3	EVALÚA SOLICITUD			15 MIN.= 50,00%
4	REGISTRA OBSERVACIONES	5 MIN.= 16,67%		
			TOTAL MINUTOS	30

Fuente: Elaboración propia

3.4.5 ANÁLISIS ECONÓMICO (TO-BE)

La tabla N° 12 muestra el costo total mensual con la implementación del rediseño del subproceso.

TABLA N° 12 COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO (TO-BE)

CARGO/MATERIAL	REMUNERACIÓN	PERSONAL MENSUAL	TOTAL
ADMINISTRADOR DE SEMAPA	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
GERENTE GAF	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
PERSONAL SEMAPA	S/. 900.00	1	S/. 900.00
UTILES DE ESCRITORIOS	S/. 50.00		S/. 50.00
N°		3	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		300	
TOTAL	COSTO MENSUAL		S/. 4 550.00

Fuente: Elaboración propia

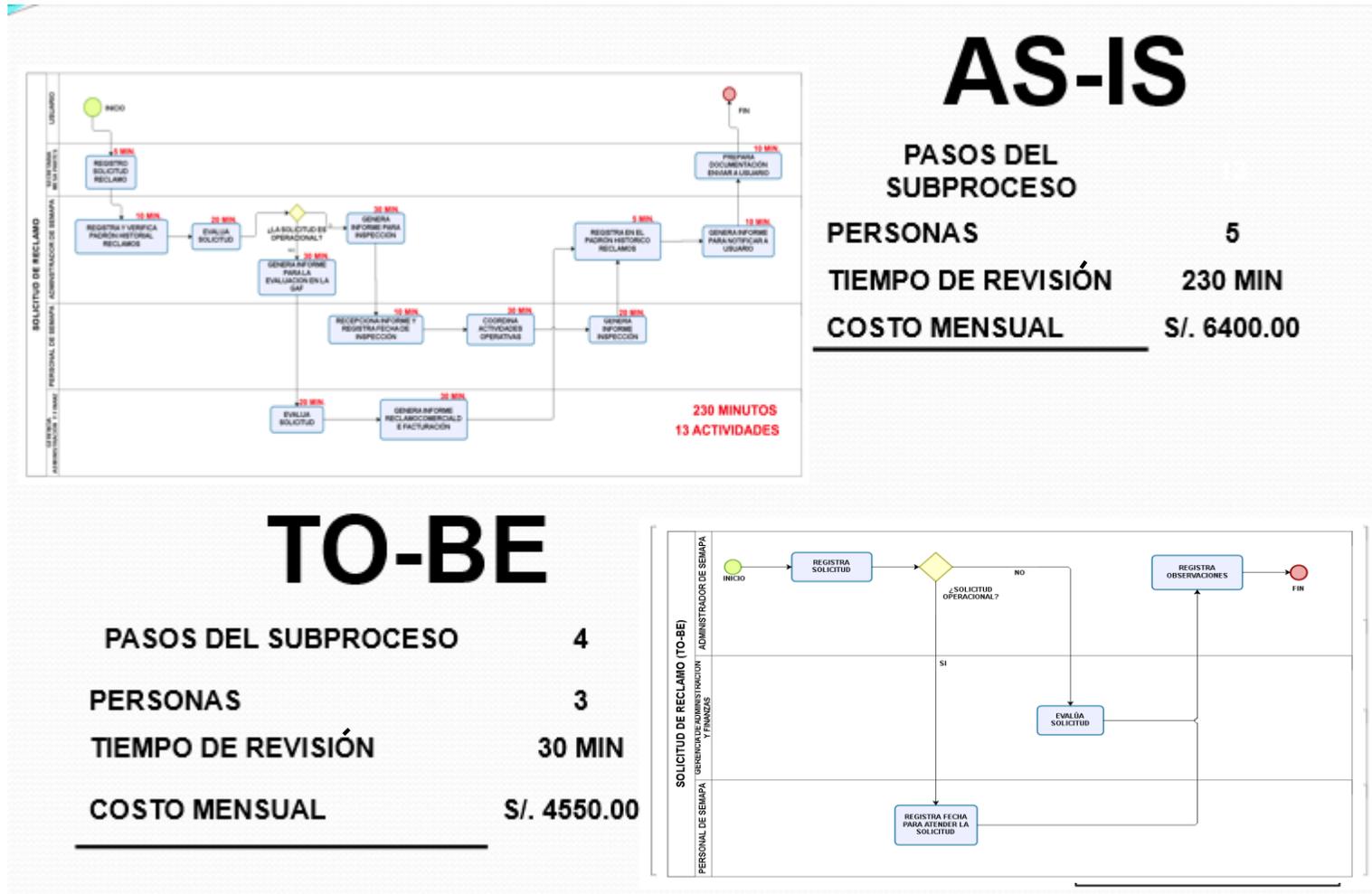
3.4.6 SUSTENTO DEL SUBPROCESO (TO-BE).**TABLA N° 13 SUSTENTO DEL SUBPROCESO (TO-BE)**

TIEMPO SUBPROCESO ACTUAL (MINUTOS)	TIEMPO SUBPROCESO PROPUESTO (MINUTOS)	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN PORCENTAJE
230	30	200	87%

Fuente: Elaboración propia

3.4.7 ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE).

GRÁFICO Nº 12 ANALISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE)



El rediseño de las actividades para el desarrollo del subproceso de reclamos de la Municipalidad Provincial de Picota en el área de SEMAPA, ayudó a minimizar los tiempos, a reasignar las actividades a los actores, además que la información con la propuesta va ser fluida, la misma que va permitir tomar decisiones en forma correcta de acuerdo al que se irá registrando en la base de datos.

La propuesta del rediseño cumple con el objetivo planteado por lo que la implementación será un éxito, la Alcaldía se comprometió a establecer el área de informática para el monitoreo y mantenimiento del sistemas y verificación de los siguientes subprocesos.

3.5. CONCLUSIONES.

El objetivo fundamental de este trabajo era abordar el problema en la atención a la solicitud de reclamos del servicio de agua potable de la Municipalidad Provincial de Picota y aportar una solución; así pues la aportación de este trabajo consiste en el rediseño del subproceso de Atención de Reclamos mostrando aquellos cuellos de botellas encontrados en el subproceso actual, los mismos que con el rediseño propuesto se reducen en forma considerable. La propuesta de utilizar herramientas tecnológicas para la administración de la información en los registros de atención a la solicitud de reclamos, servirá para la toma de decisiones de la alta dirección de la Municipalidad, además del bienestar que causaría en la población usuaria.

- ❖ Reducción del tiempo, de 230 minutos en el subproceso AS-IS a 30 minutos en el subproceso TO-BE, es decir una reducción de 200 minutos que representa un 87%.
- ❖ Reducción del costo mensual del subproceso AS-IS de s/ 6400.00 a s/ 4550.00 con el subproceso TO-BE, es decir una reducción de s/ 1 850.00 que representa el 29%.
- ❖ Reducción de la cantidad de personal participante en el subproceso, de 4 personas en el subproceso AS-IS a 3 personas en el subproceso TO-BE, lo que representa una reducción del 25%.
- ❖ Reducción de la cantidad de actividades incluidas en este subproceso, de 13 actividades en el subproceso AS-IS a 4 actividades en el subproceso TO-BE, lo que representa una reducción del 69.2%.

3.6. RECOMENDACIONES.

- ❖ La Alcaldía y la Gerencia Municipal deben permanecer comprometidas y seguir apoyando al diseño del subproceso y su retroalimentación continúa.
- ❖ Se debe implementar un plan de capacitación.
- ❖ El procedimiento para cada actividad se debe institucionalizar, por los continuos cambios y rotación de personal en la Municipalidad.

CAPÍTULO IV FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografía

Jimmy Wales. (12 de Agosto de 2012). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:

https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Picota

Municipalidad Provincial de Picota. (2014). *Plan Estratégico Municipal 2014*.

Picota: MPP.

Municipalidad Provincial de Picota. (2015). *Reclamento de Organizaciones y*

Funciones. Picota: Municipalidad Provincial de Picota.

Ruiz, A. T. (2017). *INFORME SITUACIONAL DE SERVICIO*. Picota: MPP.

Saavedra, P. T. (2010). *Historia de Picota*. Picota: PTS.

CAPÍTULO V

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicio Municipal: son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social.

Rediseño: Volver a diseñar algo, teniendo como base ya el diseño inicial.

Municipalidad: es la organización que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad, compuesta por un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio.

ANEXO

PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONA INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

	INFORMÁTICOS	ACTORES DEL SUBPROCESO INVOLUCRADO
DÍA 1 (5 HORAS)	❖ PROCEDIMIENTOS DE LA SOLICITUD ATENCIÓN DE RECLAMOS	
	❖ INSTALACIÓN DE HERRAMIENTAS. <ul style="list-style-type: none"> ○ MANUAL DE USUARIO FUNCIONALIDAD 	
DÍA 2 (5 HORAS)		<ul style="list-style-type: none"> ❖ COMO INGRESAR AL SISTEMA. ❖ USO DEL MÓDULO RECLAMOS. ❖ CONSULTA DE HISTORIAL DE SOLICITUD DE RECLAMOS. ❖ ESTADO SITUACIONAL DE ATENCIÓN DE RECLAMOS. ❖ REPORTES
DIA 2 (3 HORAS)	USO DE HERRAMIENTA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SUB MÓDULO DE REGISTRAR SOLICITUD DE RECLAMO. ❖ SUB MÓDULO CONSULTAR HISTORIAL DE RECLAMOS. ❖ SUB MÓDULO REGISTRAR FECHA DE INSPECCIÓN..
DÍA 3 (8 HORAS)	USO DE HERRAMIENTA <ul style="list-style-type: none"> ❖ CASOS DE SOLICITUD DE RECLAMOS. ❖ IMPRESIÓN DE REPORTES. 	

Proyect1					
	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pre
1	[-] CAPACITACIÓN - SOLICITUD DE RECLAMOS SEMAPA - MPP	2.63 días	lun 17/07/17	mié 19/07/17	
2	[-] 1 CAPACITACIÓN - INTRODUCCIÓN DÍA 1	0.63 días	lun 17/07/17	lun 17/07/17	
3	INTRODUCCIÓN AL REDISEÑO DE SUBPROCESO SOLICITUD DE RECLAMOS	180 mins	lun 17/07/17	lun 17/07/17	
4	INSTALACIÓN DE HERRAMIENTAS	300 mins	lun 17/07/17	lun 17/07/17	
5	[-] 2 CAPACITACIÓN - REDISEÑO DEL SUBPROCESO DÍA 2	1 día	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
6	COMO INGRESAR AL SISTEMA.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
7	USO DEL MÓDULO RECLAMOS.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
8	CONSULTA DE HISTORIAL SOLICITUD DE RECLAMOS.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
9	ESTADO SITUACIONAL DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
10	REPORTES	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
11	SUB MÓDULO DE REGISTRAR SOLICITUD DE RECLAMO.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
12	SUB MÓDULO CONSULTAR HISTORIAL DE RECLAMOS.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
13	SUB MÓDULO REGISTRAR FECHA DE INSPECCIÓN.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
14	SUB MÓDULO REGISTRAR OBSERVACIONES.	50 mins	mar 18/07/17	mar 18/07/17	
15	[-] 3 CAPACITACIÓN - USO DE LA HERRAMIENTA DÍA 3	0.63 días	mié 19/07/17	mié 19/07/17	
16	CASOS SOLICITUD DE RECLAMOS	300 mins	mié 19/07/17	mié 19/07/17	
17	IMPRESIÓN REPORTES	120 mins	mié 19/07/17	mié 19/07/17	

Diagrama de Gantt



FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**TEMA: REDISEÑO DEL SUBPROCESO SOLICITUD DE RECLAMOS DEL
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA
PROVINCIA DE PICOTA.**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

JAIR SINTI USHIÑAHUA

LIMA – PERÚ
2017



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA

RONALD ROLANDO GARCIA MORI

ALCALDE



JR. MIGUEL GRAU N° 396 PICOTA – SAN MARTIN



RUC 20154546953



WWW.MUNIPICOTA.GOB.PE

ANTECEDENTES



El pueblo de Picota se eleva a la categoría de Villa por la Presente Ley N° 24010, el 29 de noviembre de año de **1984**.

El servicio de agua y alcantarilla al inicio fue administrado por la EPS San Martín; ya por el **2004** en el periodo de la Sr. Catalina Paredes Gonzales se **crea SEMAPA**. La Eps San Martín otorga en cesión de uso a la Municipalidad Provincial de Picota para que esta administre este servicio.



CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA



PERFIL DE LA EMPRESA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA:

Órgano de Gobierno Local que emana de la voluntad popular, promotor del desarrollo local integral Tiene plena capacidad para sus diferentes fines, con autonomía económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia.





ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

PRESTADORAS DE SERVICIOS DEL SECTOR DE SANEAMIENTO.

- SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.
- REALIZAR EL COBRO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS.
- PROGRAMAR, ORGANIZAR, COORDINAR, EJECUTAR CONTROLAR Y EVALUAR EL DESARROLLO DE FUNCIONES DESTINADOS AL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES





MISIÓN

El Concejo Municipal Provincial garantiza la Gobernabilidad Democrática de la Localidad, efectúa estudios, formula propuestas políticas, públicas locales y de reglamentos, emitiendo dictámenes para ser sometidos a consideración del pleno del Concejo Municipal, asegura la participación de los ciudadanos y sus planes urbanos en la formación de las políticas públicas de desarrollo local en la gestión y fiscalización de los actos de la Gestión Municipal





VISIÓN

La Provincia de Picota al, 2021 cuenta con un plan catastral ordenado y seguro con interconexión vial articulado a sus valles y la red nacional, con energía eléctrica en todo su ámbito, servicios básicos de calidad, en educación nutrición y salud, organizaciones bien constituidas practicando prevención en desastres y desarrollando actividades productivas, agropecuaria, forestal y agroindustrial, con proyectos de conservación y recuperación del medio ambiente





OBEJTIVOS

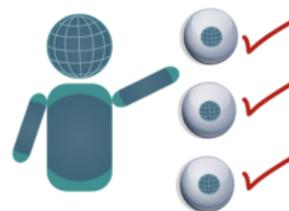
❑ OBJETIVO PRINCIPAL:

Planificar integralmente el desarrollo local sostenible en el ámbito de su jurisdicción, fortaleciendo el Desarrollo Social y las actividades productivas

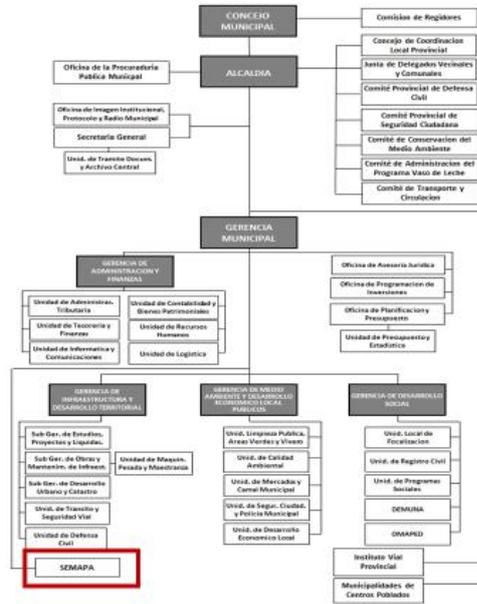
❑ OBJETIVOS SECUNDARIOS:

Continuar con el trabajo de saneamiento físico de la propiedad iniciado por COFROPI.

Poner en marcha el Proyecto "PICOTA, COMUNIDAD LIMPIA Y SALUDABLE".



ORGANIGRAMA





CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA



MACROPROCESO

SERVICIO DE AGUA POTABLE



SUBPROCESO A ESTUDIAR

**MACROPROCESO:
SERVICIO DE AGUA
POTABLE**



PROCESO: RECLAMOS



**SUBPROCESO: SOLICITUD
DE RECLAMO**

ÁREA: SEMAPA

DIAGRAMA FUNCIONAL DE RUTA DE DOCUMENTOS

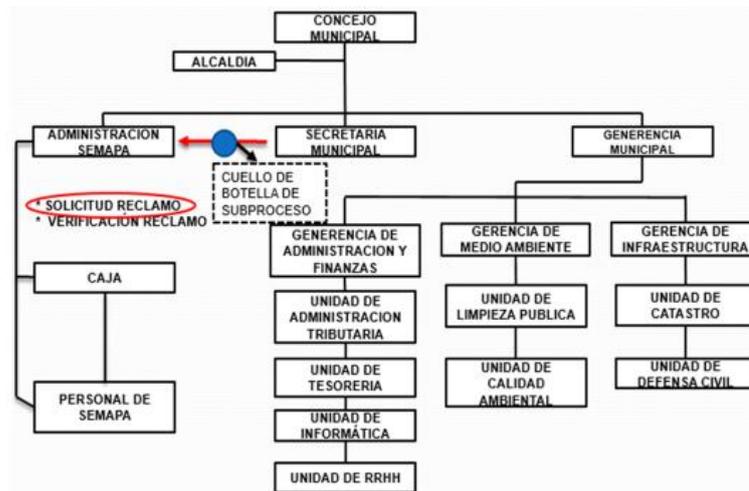
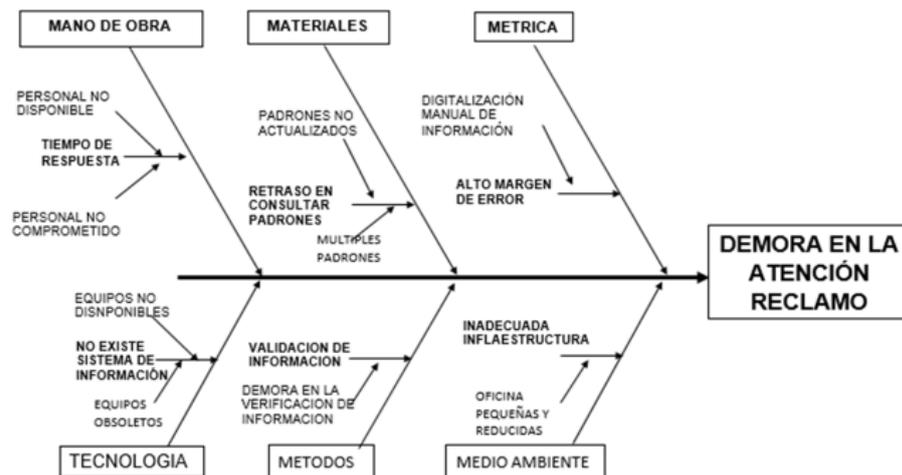


DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO





CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO



AS-IS

**ALINEAMIENTO CON EL PLAN
ESTRATEGICO**

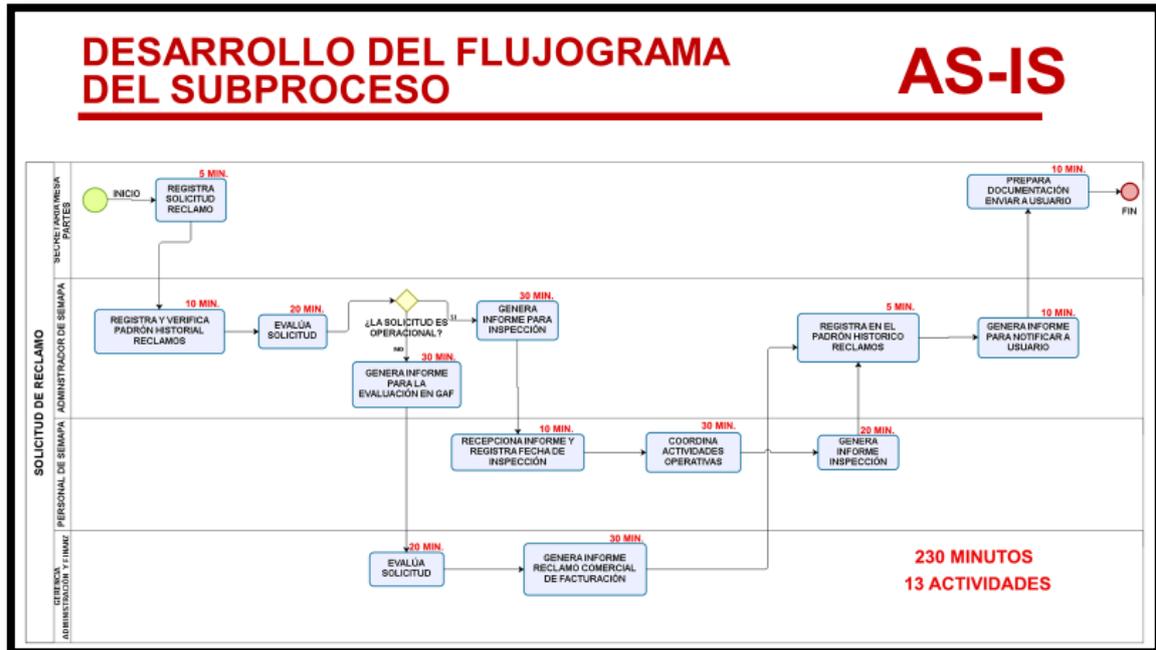


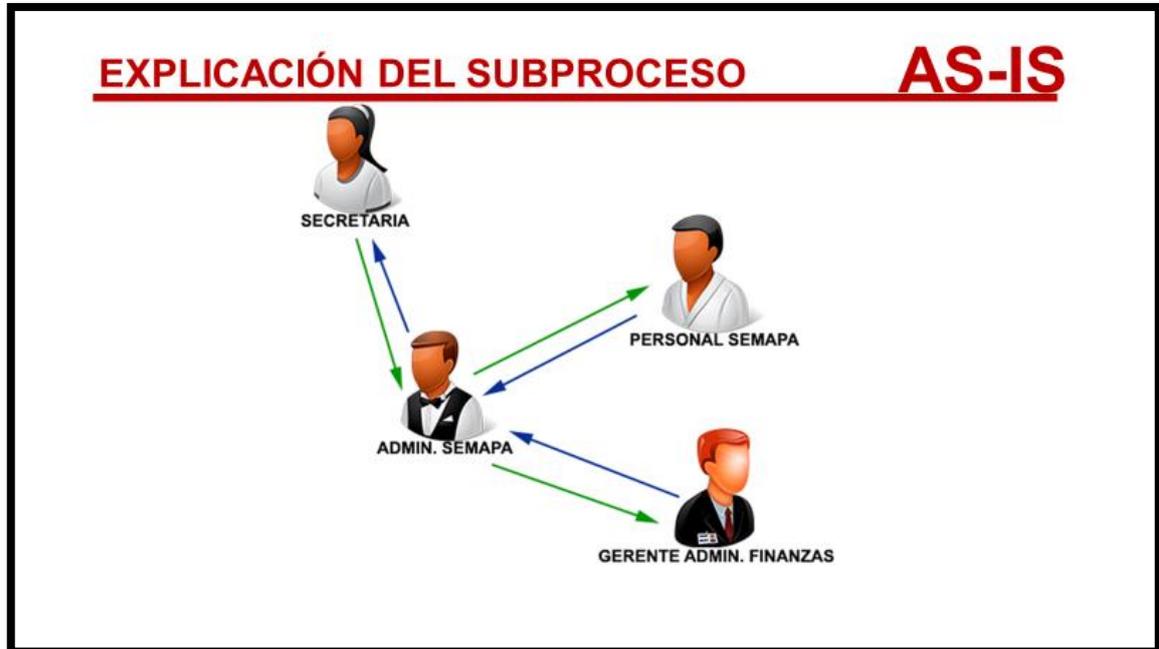
AS-IS

SUBPROCESO NO CUENTA:

- VISIÓN.
- MISIÓN.
- OBJETIVOS.







FORTALEZAS Y DEBILIDADES

AS-IS

FORTALEZAS

INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA TRABAJAR.

PREDISPOSICIÓN DEL ALCALDE Y REGIDORES PARA TRABAJAR EN EQUIPO.

DEBILIDADES

PERSONAL ASIGNADO A VARIAS FUNCIONES.

TIEMPO EXCESIVO EN GENERAR INFORMES.

MÚLTIPLES FUENTES DE INFORMACIÓN (PADRONES).

LOS PADRONES AL ESTAR EN ARCHIVOS EXCEL LA INFORMACIÓN ES FÁCIL DE SER ELIMINADA.

ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL

COSTO MENSUAL SUBPROCESO**AS-IS**

CARGO/MATERIAL	REMUNERACIÓN	CANT. PERSONAL MENSUAL	TOTAL
ADMINISTRADOR DE SEMAPA	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
SECRETARIA DE MESA DE PARTES	S/. 900.00	1	S/. 900.00
GERENTE GAF	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
PERSONAL SEMAPA	S/. 900.00	2	S/. 1 800.00
UTILES DE ESCRITORIO	S/. 100.00		S/. 100.00
CANT. PERSONAS		5	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		300	
TOTAL DE INVERSIÓN			S/. 6 400.00

**ANÁLISIS DE PUESTOS,
PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO**

AS-IS



SECRETARIA

- RECEPCIONA Y REGISTRA LA SOLICITUD DE RECLAMO.
- REMITE DOCUMENTACION EN RESPUESTA A LA SOLICITUD PRESENTA POR EL USUARIO.

ANÁLISIS DE PUESTOS, PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

AS-IS



ADMINISTRADOR SEMAPA

- REGISTRA Y VERIFICA PADRÓN HISTORIAL DE RECLAMOS.
- EVALÚA TIPO DE SOLICITUD (OPERACIONAL O COMERCIAL).
- GENERA INFORME A GAF Y/O USUARIO.

**ANÁLISIS DE PUESTOS,
PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO**

AS-IS



**GERENTE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS**

- EVALUA LOS RECLAMOS DE TIPO COMERCIAL.
- GENERA INFORME EN ATENCIÓN AL RECLAMO.

**ANÁLISIS DE PUESTOS,
PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO**

AS-IS



PERSONAL DE SEMAPA

- RECEPCIONA INFORME DEL ADMINISTRADOR DE SEMAPA Y REGISTRA FECHA DE INSPECCIÓN.
- COORDINA ACTIVIDADES OPERATIVAS.
- GENERA INFORME DE INSPECCIÓN.

RESUMEN DE TIEMPOS**AS-IS****SUBPROCESO: SOLICITUD DE RECLAMO.**

Nº	ACTIVIDAD DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	SECRETARÍA MESA DE PARTES	ADMINISTRADOR DE SEMAPA	PERSONAL DE SEMAPA	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓ N Y FINANZAS
1	REGISTRO SOLICITUD DE RECLAMO	5 MIN. = 2,17%	-	-	-
2	REGISTRA Y VERIFICA PADRÓN HISTORIAL RECLAMOS	-	10 MIN. = 4,35%	-	-
3	EVALUA SOLICITUD	-	20 MIN. = 8,70%	-	-
4	GENERA INFORME PARA INSPECCIÓN	-	30 MIN. = 13,04%	-	-
5	RECEPCIONA INFORME Y REGISTRA FECHA DE INSPECCIÓN	-	-	10 MIN. = 4,35%	-
6	COORDINA ACTIVIDADES OPERATIVAS	-	-	30 MIN. = 13,04%	-
7	GENERA INFORME INSPECCIÓN	-	-	20 MIN. = 8,70%	-
8	GENERA INFORME PARA LA EVALUACIÓN EN LA GAF	-	30 MIN. = 13,04%	-	-
9	EVALUA SOLICITUD	-	-	-	20 MIN. = 8,70%
10	GENERA INFORME RECLAMO COMERCIAL DE FACTURACIÓN	-	-	-	30 MIN. = 13,04%
11	REGISTRA EN EL PADRÓN HISTORICO RECLAMOS	-	5 MIN. = 2,17%	-	-
12	GENERA INFORME PARA NOTIFICAR A USUARIO	-	10 MIN. = 4,35%	-	-
13	PREPARA DOCUMENTACIÓN PARA ENVIAR A USUARIO	10 MIN. = 4,35%	-	-	-
TOTAL		230 MINUTOS – 13 ACTIVIDADES			



TO-BE

SUBPROCESO DISEÑADO

SUBPROCESO DISEÑADO**TO-BE****NOMBRE:**

RECLAMOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA PROVINCIA DE PICOTA.

OBJETIVO:

REDUCIR LA DEMORA EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PARA EL
SERVICIO DE AGUA POTABLE.

**ALINEAMIENTO CON EL
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.**

TO-BE

VISIÓN:

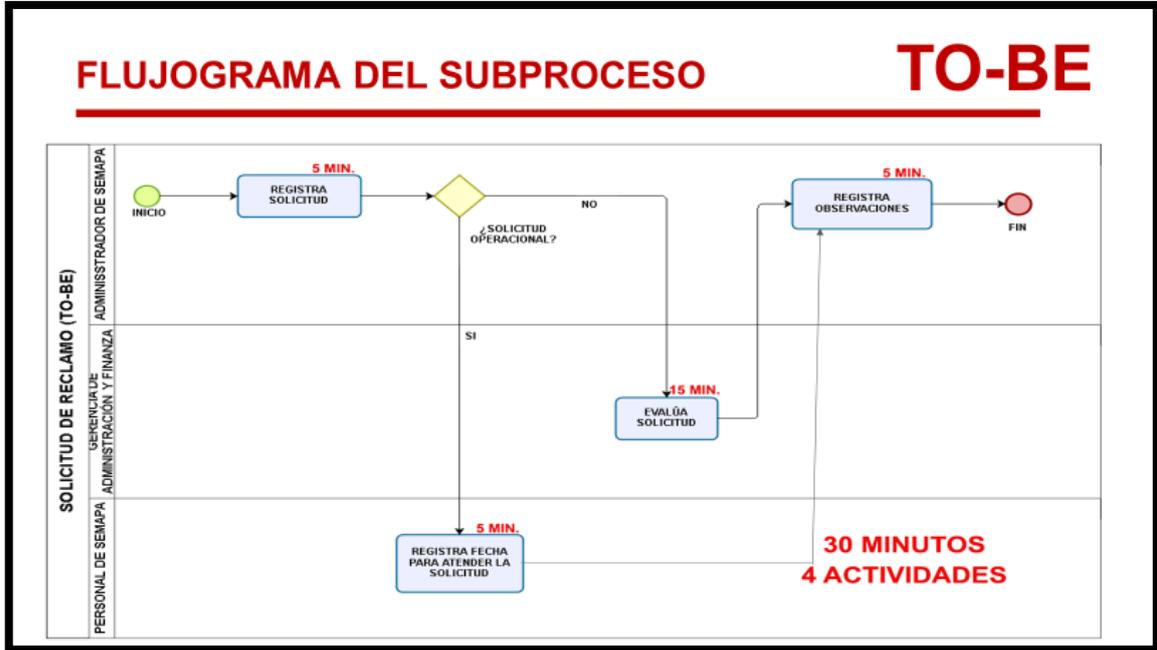
SER EL SUBPROCESO MAS EFICIENTE QUE AYUDE A LA TOMA DE
DECISIONES CON LA INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS.

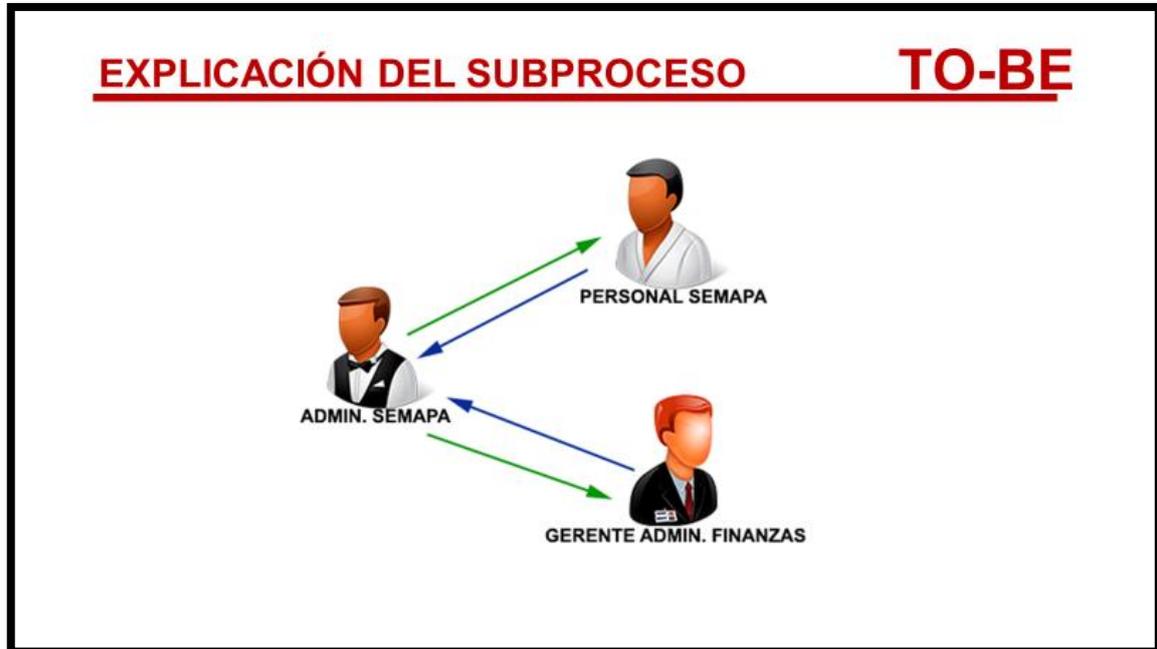
MISIÓN:

ATENDER LAS SOLICITUDES AL MENOR TIEMPO POSIBLE.

FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO

TO-BE





SUSTENTO DEL SUBPROCESO

TO-BE

SUBPROCESO PROPUESTO:

SOLICITUD DE RECLAMOS DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA PROVINCIA DE PICOTA

TIEMPO SUBPROCESO ACTUAL (MINUTOS)	TIEMPO SUBPROCESO PROPUESTO (MINUTOS)	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN PORCENTAJE
230	30	200	87%

FORTALEZAS**TO-BE**

- TIEMPOS DE REPUESTAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.
- PERSONAL COMPROMETIDO CON LA MEJORA DEL REDISEÑO.
- RESPALDO DE LA INFORMACIÓN AL ESTAR CENTRALIZADA EN UNA BASE DE DATOS.

DEBILIDADES**TO-BE**

NO SE ENCONTRARÓN DEBILIDADES EN EL SUBPROCESO

**COSTO MENSUAL SUBPROCESO
PROPUESTO:**

TO-BE

CARGO/MATERIAL	REMUNERACIÓN	CANT. PERSONAL MENSUAL	TOTAL
ADMINISTRADOR DE SEMAPA	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
GERENTE GAF	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
PERSONAL SEMAPA	S/. 900.00	1	S/. 900.00
UTILES DE ESCRITORIO	S/. 50.00		S/. 50.00
CANT. PERSONAS		3	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		300	
TOTAL DE INVERSIÓN			S/. 4 550.00

**COSTO MENSUAL SUBPROCESO
PROPUESTO:**

TO-BE

CARGO/MATERIAL	REMUNERACIÓN	CANT. PERSONAL MENSUAL	TOTAL
ADMINISTRADOR DE SEMAPA	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
GERENTE GAF	S/. 1 800.00	1	S/. 1 800.00
PERSONAL SEMAPA	S/. 900.00	1	S/. 900.00
UTILES DE ESCRITORIO	S/. 50.00		S/. 50.00
CANT. PERSONAS		3	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		300	
TOTAL DE INVERSIÓN			S/. 4 550.00



TO-BE

**ANÁLISIS DE PUESTOS DEL
PERSONAL INVOLUCRADO EN
EL SUBPROCESO**

ANÁLISIS DE PUESTOS

TO-BE



ADMINISTRADOR SEMAPA

- REGISTRA EL TIPO SOLICITUD DE RECLAMO.
- REGISTRA OBSERVACIONES.

**ANÁLISIS DE PUESTOS,
PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO**

TO-BE



**GERENTE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS**

- EVALUA LOS RECLAMOS DE TIPO COMERCIAL.

**ANÁLISIS DE PUESTOS,
PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO**

TO-BE



REGISTRA FECHA DE INSPECCIÓN.

PERSONAL DE SEMAPA

ANÁLISIS DE PUESTOS**TO-BE****RESUMEN DE TIEMPOS EN LA DEMORA SOLICITUD DE RECLAMOS.**

Nº	ACTIVIDAD DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	ADMINISTRADOR DE SEMAPA	PERSONAL DE SEMAPA	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
1	REGISTRO SOLICITUD DE RECLAMO	5 MIN.= 16.67%	-	-
2	REGISTRA FECHA PARA ATENDER SOLICITUD	-	5 MIN.= 16.67%	-
3	EVALÚA SOLICITUD	-	-	15 MIN.= 50.00%
4	REGISTRA OBSERVACIONES	5 MIN.= 16.67%	-	-
TOTAL		30 MINUTOS – 4 ACTIVIDADES		



MANEJO AL CAMBIO

AS-IS AL TO-BE



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES



- DE 230 MIN. A 30 MIN., UNA REDUCCIÓN DE 200 MINUTOS QUE REPRESENTA UN 87%.

- REDUCCIÓN DEL COSTO MENSUAL DE S/ 6400.00 A S/ 4550.00, ES DECIR UNA REDUCCIÓN DE S/ 1 850.00 QUE REPRESENTA EL 29 %.

- REDUCCIÓN DE LA CANTIDAD DE PERSONAL, DE 4 A 3 PERSONAS, LO QUE REPRESENTA UNA REDUCCIÓN DEL 25%.

- REDUCCIÓN DE LA CANTIDAD DE ACTIVIDADES DE 13 A 4 ACTIVIDADES, LO QUE REPRESENTA UNA REDUCCIÓN DEL 69.2%.

- SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO DE REDUCIR EL TIEMPO DE ATENDER LA SOLICITUD DE RECLAMOS A 87 %.

RECOMENDACIONES

- ALCALDÍA Y LA GERENCIA MUNICIPAL DEBE PERMANECER COMPROMETIDA Y SEGUIR APOYAR AL DISEÑO DEL SUBPROCESO Y SU RETROALIMENTACIÓN CONTINUA.**

- SE DEBE IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN.**

- EL PROCEDIMIENTO PARA CADA ACTIVIDAD SE DEBE INSTITUCIONALIZAR, POR LOS CONTINUOS CAMBIOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD.**

GRACIAS!!!