

CERTIFICACION NORMAS DE CALIDAD ISO 9000, EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE
NEIVA E.S.P. E.I.C.E., PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

GLORIA ESPERANZA REYES SILVA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
PROGRAMA CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN PÚBLICA
NEIVA
2018

CERTIFICACION NORMAS DE CALIDAD ISO 9000, EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE
NEIVA E.S.P. E.I.C.E., PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GESTIÓN
PÚBLICA. MODALIDAD APLICADO

GLORIA ESPERANZA REYES SILVA

BLANCA MARGARITA DIAZ ORJUELA

Directora

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
PROGRAMA CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN PÚBLICA

NEIVA

2018

DEDICATORIA

El autor expresa sus agradecimientos:

A Dios y a la familia que son el apoyo fundamental para el logro de los objetivos trazados y en especial del presente logro. Igualmente, se hace una dedicación especial a todos aquellos amigos y colaboradores que fueron actores proactivos durante la consideración del presente proyecto aplicado y su correspondiente desarrollo.

AGRADECIMIENTOS

En primera medida se agradece al ser supremo de mi creencia espiritual, de donde emana la fortaleza para estar día a días con fe y esfuerzo continuo para sortear las situaciones que ofrece la vida, luego se considera apropiado la manifestación de gratitud a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD por brindar estos espacios de formación, para formar líderes con visión capaces de afrontar los retos de este nuevo milenio.

Igualmente, al Municipio de Neiva por brindar toda la información necesaria para la realización de esta investigación y a las Empresas Publicas de Neiva ESP, por permitir el acceso a toda su información.

PÁGINA DE ACEPTACION

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

RESUMEN

El presente trabajo se enmarca en la necesidad de implementar la norma de calidad ISO 9000, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, con el fin de alcanzar estándares de calidad y competitividad establecidos a nivel mundial; para su desarrollo se asume una metodología descriptiva transversal y longitudinal retrospectiva, con participantes producto de una muestra probabilística estratificada y por conglomerados de 20 mujeres y 27 hombres de área administrativa de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta y entrevista. Los resultados indican la necesidad de adelantar cambios en la estructuración orgánica de la entidad que además incluyen principios, deberes, proceso según los requerimientos de calidad con una planeación estratégica y el acompañamiento de una auditoria externa que permita la formalización de cada uno de los elementos determinantes para la consolidación de la norma ISO 9000. Es necesario agregar, que la implementación de estos cambios en la organización es propia de un proyecto aplicado. Se concluye con la importancia de vencer las resistencias humanas normales al cambio y orientar la gestión pública dentro de los estándares actuales de competitividad, calidad y mejora continua.

Palabras clave: norma, calidad, ISO 9000, servicios domiciliarios y públicos

ABSTRACT

This work is part of the need to implement the ISO 9000 quality standard for residential public services of aqueduct and sewerage in the Public Companies of Neiva E.S.P. E.I.C.E, in order to achieve standards of quality and competitiveness established worldwide; for its development it is assumed a transversal and longitudinal retrospective descriptive methodology, with participants product of a stratified probabilistic sample and by conglomerates of 20 women and 27 men of administrative area of the company, to whom a survey and interview was applied. The results indicate the need to advance changes in the organizational structure of the entity that also include principles, duties, process according to quality requirements with strategic planning and the accompaniment of an external audit that allows the formalization of each of the determining elements for the consolidation of ISO 9000. It is necessary to add that the implementation of these changes in the organization is typical of an applied project. It concludes with the importance of overcoming the normal human resistances to change and guiding public management within the current standards of competitiveness, quality and continuous improvement.

Keywords: norm, quality, ISO 9000, domiciliary services and public

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
3. JUSTIFICACIÓN.....	12
4. OBJETIVOS.....	13
4.1 Objetivo General	13
4.2 Objetivos específicos.....	13
5. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO.....	15
6. METODOLOGIA	21
6.1 Tipo de Estudio	21
6.2 Población Referencia.....	21
6.3 Ubicación y Delimitación.....	22
6.4 Climatología	22
6.5 Población.....	23
6.6 Actividades económicas principales del municipio	24
6.6.1 Actividades del Sector Primario.....	24
6.6.2 Actividades del Sector Secundario.....	24
6.6.3 Actividades del Sector Terciario	24
6.7 Estratificación Socioeconómica	25
6.8 Población de estudio.....	26
6.9 Fuentes de Información.....	27
6.10 Muestra.....	27
6.11 Tamaño de la muestra	27
6.12 Procedimiento de la recolección de la información	28
6.13 Criterios de Inclusión	28
6.14 Procesamiento de la información	28
7. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION.....	30
8. CONCLUSIONES	45
9. RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA.....	50

1. INTRODUCCIÓN

Los sistemas llamados democráticos instituidos en el ordenamiento mundial producto de la globalización adquieren a diario procesos de reingeniería con una alta frecuencia en relación con el uso de medios, así como con el de las plataformas tecnológicas, situación que por lógica les liga a capacitaciones constantes hacia la construcción de liderazgos poseedores de una mente ciudadana del mundo que borra fronteras y dispuesta a la integración junto a la cooperación de fluidez internacional, bien sea para el intercambio comercial o el cultural y sin lugar a duda el económico entre otros.

En el desarrollo de la Especialización en Gestión Pública y su proyección social motiva a la indagación de situaciones en las cuales se requiera intervención en esta materia, tal es el caso de una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios con años de experiencia, con la imagen de un institución emblemática para la ciudad de Neiva, pero, que pese incluso al cambio de identidad reciente aún tiene pendiente dar el paso hacia el cumplimiento de los estándares de calidad normados para las organizaciones en la actualidad.

Es así como se define por objetivo para este proyecto el de implementar la norma de calidad ISO 9000, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, con el fin de alcanzar estándares de calidad y competitividad establecidos a nivel mundial, lo que implica un impacto directo en los servicios de acueducto y alcantarillado, que son su razón de ser.

Para el cumplimiento del propósito trazado se construye una línea de acción que lleva a la realización de un descripción plena de las características de identidad organizacional que representa la Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, para luego identificar los procedimientos, principios, deberes y planificación en gestión de la calidad que son necesarios activar en la estructura interna de la empresa en aras del cumplimiento pertinente de la norma de calidad ISO 9000, y en tercera instancia definir las acciones ajustadas a las necesidades de la empresa que se deben desarrollar desde la supervisión de una auditoria externa en acompañamiento a la implementación de la norma de calidad ISO 9000.

Lo anterior con el apoyo de una metodología descriptiva, con una mirada analítica transversa y longitudinal retrospectiva, centrada en el capital humano integrante del área administrativa de la organización a partir de los cuales organizar la participación en la finalidad aquí citada mediante una muestra probabilísticas por estratificada y por conglomerados que permita una panorámica más amplia de la situación y consecuentemente una actuación pertinente en la orientación hacia la norma ISO 9000.

En esencia el contenido del presente texto permite ver de manera progresiva y programática lo que representa la labor de un proyecto aplicado guiado por sus objetivos, en cumplimiento de cada uno de los fines específicos para materializar dicho propósito y de este modo llegar no solo a los resultados apropiados sino a la formulación de sus respectivas conclusiones y sugerencias.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El contenido y propósito que yace en esta investigación es la descripción de los mecanismos requeridos unidos a la forma que ha de acogerse la organización Empresas Publicas de Neiva ESP EICE con miras al alcance de su certificación, sin dejar de lado el análisis concerniente a las incidencias, favores y adelantos que devienen con la aplicación de estándares como los aquí mencionados establecidos en el orden global y definidos para dar paso certero a la calidad.

La decisión expuesta previamente, toma igualmente su razón de ser con base en Arango (2008), en consideración al momento coyuntural que hace parte del presente siglo XXI a la altura del próximo cierre de su segundo decenio y que involucra a la administración pública en Colombia debido a su inclinación decidida para marchar al ritmo de los estándares mundiales y de ese modo ir paralelo a los modelos de competitividad, donde se conjugan acuerdos internacionales para las negociaciones junto al libre intercambio carentes de preferencias arancelarias, en otras palabras apuntarle a la economía globalizada; es de agregar que también se toma en cuenta la problemática del país para proveer soluciones definitivas ante la mala calidad existente en la prestación de los servicios domiciliarios de índole pública, como son el acueducto y alcantarillado.

Ante este cometido, es preciso establecer el diagnóstico que permita describir ampliamente el problema y con ellos abrir un espacio para discernir en cuanto al desarrollo de la investigación que viabilice el planteamiento de conclusiones y recomendación como fiel producto derivado de los resultados arrojados en el transcurso del estudio.

El punto clave tiene relación con la implementación de la norma ISO 9001, en aprovechamiento de su derivación para esta área en particular para seguir los procesos allí indicados en aras de la certificación, anexando tanto las políticas nacionales como aquellas normas reguladoras de este sector, por tanto se considera apropiado denominar el estudio *“Certificación En Normas De Calidad ISO 9000, En Las Empresas Publicas De Neiva ESP*

EICE, Para La Prestación De Los Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y Alcantarillado”.

3. JUSTIFICACIÓN

Los servicios públicos enmarcados en el municipio de Neiva como capital del departamento del Huila en Colombia, tienen un total aproximados de 108.000 suscriptores que se surten de los servicios domiciliar de carácter público, ello específicamente en cuanto al acueducto y alcantarillado; la distribución de los mismos está a cargo de Empresas Publicas de Neiva E.S.P, una Empresa Industrial y Comercial del Estado, que posee autonomía administrativa aunado a patrimonio, así como un presupuesto propio, es de aclarar que el foco de interés para el proyecto se halla en estos dos (2) servicios operados directamente por la empresa ya citada. Lo anterior, obedece a que el servicio de aseo pertenece contractualmente a la empresa CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P, con una trayectoria de 10 años aproximadamente hasta la fecha en la ejecución de esta labor en la ciudad, entidad que ya posee la debida certificación de calidad.

El Congreso de la Republica de Colombia en su potestad como emisor de normas tales como la Ley 872 de 2003 “*Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*” (p.1), la cual rige a las empresas públicas de Neiva E.S.P. como lo explica Las Ceibas (2016), y por ende está en la necesidad de disponer sus esfuerzos con el fin de lograr acreditación mediante la inclusión de las empresas establecidas legalmente en la nación con este fin (ICONTEC, SGS, Berau Veritas, por citar algunas), que certifiquen la calidad de los procesos que tienen lugar para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, como objeto social y razón de ser para la organización pública en cuestión.

Materializar lo expuesto implica procesos físicos de aplicación ceñido a las metodologías y estrategias dentro del marco de la Ley, aunque en un concepto profesional personal se requiere más que la certificación documental, ya que un mayor compromiso podría facilitarle el ratificar la certificación anualmente. En ese orden de ideas, es preciso mejorar también la atención a usuarios y para ello direccionar su cultura organizacional encaminándola al servicio y la calidad

en la atención de sus usuarios, subsecuentemente debe fortalecer sus procesos con un blindaje anticorrupción plenamente establecido e identificado en el sistema, para contrarrestar el dominio poco ortodoxo que suele darse desde el poder ejecutivo y creador de desconfianza hacia las instituciones estatales.

Con la acción anticorrupción y la calidad del servicio se favorece la activación de los mecanismos de participación ciudadana dados por La Constitución Política, y añade Arango (2008) se garantiza la inversión apropiada de los rubros públicos egresados en atender problemas prioritarios y calificados de solución inmediata, además, la organización debe observar su plataforma tecnológica al mismo tiempo que lo estructural para su modernización, labor extensible a los procesos que tienen lugar al interior de la institución.

Así, la línea de acción clave es el cambio de cultura, que forje una organización apoyada en la participación y transparencia de los clientes internos, un conjunto que puede no solo asegurarle el mejoramiento sino la capacidad de aportar esas mejoras a todos los habitantes locales; sin embargo, para ello es perentorio anexar la voluntad política y administrativa desde los directivos de la entidad, en relación con las inversiones de tipo administrativo.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Implementar la norma de calidad ISO 9000, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, con el fin de alcanzar estándares de calidad y competitividad establecidos a nivel mundial.

4.2 Objetivos específicos

- Describir las características de identidad organizacional que representa la Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E.

- Identificar los procedimientos, principios, deberes y planificación en gestión de la calidad que son necesarios activar en la estructura interna de la empresa en aras del cumplimiento pertinente de la norma de calidad ISO 9000.

- Definir las acciones ajustadas a las necesidades de la empresa que se deben desarrollar desde la supervisión de una auditoria externa en acompañamiento a la implementación de la norma de calidad ISO 9000.

5. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO

La Norma ISO 9000 define **calidad** como el “grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con requisitos” (p.1). Consecuentemente, se trata de un atributo los cuales se denotan como los rasgos distintivos, propios e invariables de un **producto** – un bien o un servicio-, que puede ser también a un **proceso** e incluso para un **sistema**. Su nivel o grado de aprobación es asignado según las características ya sea del producto, un proceso o sistema, en consideración a las expectativas o necesidades.

Hablar de calidad limitada a las prácticas de descarte o al control en el transcurso de la fabricación o la prestación de servicios es insuficiente, se debe ampliar esa conceptualización de la calidad como un componente cuya planificación es requerida desde el mismo inicio de cualquier actividad.

La ISO (Organización Internacional de Normalización) según Baja California (s.f.) es una federación a nivel mundial adscrita a los organismos nacionales de normalización de los países, como organización no gubernamental que data de 1947. Su razón de ser es promover el adelanto de la “standardización” (normas voluntarias) que faciliten el comercio internacional y acrecentar la cooperación en cada una de las esferas de esa actividad.

Agrega esta misma fuente que en el caso de otras actividades, es imprescindible el perfeccionamiento de un sistema nacional riguroso de acreditación desde los encargados para valorar la conformidad, usando guías y recomendaciones expresadas por organismos internacionales, junto al acatamiento mutuo de los sistemas de acreditación que posee cada país, una vía para forjar confianza entre los países que se suman a este ejercicio.

De este modo los Gobiernos y las Administraciones asumen un compromiso y un papel de relieve para formar institucionalidad en el área de las normas voluntarias, propiciando Sistemas Nacionales de Calidad que aseguren la representatividad frente a los intereses nacionales enmarcados por igual en los bloques regionales y en los organismos internacionales.

La posibilidad de acoger normas para los productos (bienes o servicios) elaborados o proporcionados por entidades estatales, no es excluyente, e inclusive se pueden acoger normas en procesos específicos. Elegir normas disponibles para aplicar, pende de una estratégica decisión de la empresa sustentada en miramientos tales como posicionamiento, apertura a relaciones internacionales y otras necesidades.

Las Normas ISO de acuerdo con Baja California (s.f.) son proclives a procesos internos hacia la mejora continua, lo que conlleva a la emisión de versiones nuevas que aglutinan conocimientos experienciales de las organizaciones y profesionales quienes laboran con estas, a través del funcionamiento de los denominados Comités Técnicos.

Cada proceso y el grupo del sistema visto a luz de este enfoque, según la Escuela de Excelencia Europea (2016) están dispuestos de ser tratados en conformidad al “círculo de Deming” o la línea cuádruple de Planificar-Hacer- Verificar-Actuar, y por tanto estar sujetos a un “dueño” o responsable primordial del proceso, quien vela por la ejecución de:

- **Planificar:** Determinar objetivos y actividades requerida en la consecución de resultados conforme a los requisitos de un cliente y las políticas dentro de la organización.
- **Hacer:** Ubicar el proceso de manera paulatina (con recursos y efectuar actividades hacia la obtención del producto o egreso del proceso).
- **Verificar:** Ejecutar seguimiento y medir el avance de los procesos y los productos con relación a las políticas, los objetivos y los requisitos inherentes al producto y generar informes explícitos de resultados).
- **Actuar:** Fijar el curso de acciones (decisiones) en la mejora continua del dominio de los procesos (subanar o prevenir inconformidades, valorar y emplear mejoras para retomar el ciclo PHVA).

La decisión de regirse por la Calidad es un juicio estratégico que reconoce lo concerniente al liderazgo, sobre lo cual expone Aguera (2004) se trata del **compromiso** emanado por los líderes, un estado condicionante *sine qua non* para garantizar el triunfo y la conservación de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

La decisión por la Calidad, exponen Acevedo, Zarate y Garzón (2013) no basta con la obligatoriedad en la aplicación de normas (originalmente) potestativas, que se imparte por disposición proveniente de un alto nivel propio de Gobiernos o entes reguladores, es preciso adicionar la certeza sobre las ventajas de acoger un Sistema de Gestión moderno, sujeto a la mejora continua, el cual, de un lenguaje común con contraposiciones, ciudadanos, proveedores y demás organizaciones posibles.

En el Sector Público afirman Rodríguez y Tapia (2008) (y para cada organización que le conforman, pese a sus peculiaridades) la noción de cliente se complejiza por disímiles razones, entre otras:

- Que el cliente quien recibe el servicio no siempre es el que paga por él (ej. programas sociales).
- Las preferencias se mediatizan por el instrumento del voto expresada no siempre de forma directa o verdaderamente al cliente quien no puede expresar su predilección.
- Las organizaciones públicas crean bienes y servicios de público, cuantías que no son apropiables con un precio (parques nacionales, defensa nacional), bienes que se adelantan ante las necesidades (por ejemplo, investigación científica básica), o servicios ansiados por una clase de clientes, empero no por sus receptores (cárceles, y todas las acciones coercitivas en general)

Así, evidentemente el enfoque al cliente es un reto primordial para las Administraciones Públicas inquietas que le apuestan a la mejora de sus servicios, por su certificación, ampliación de credibilidad y la transformación de la imagen adversa.

El primer planteamiento, cuando ya se han caracterizado los clientes, es el análisis del vínculo organización-cliente conforme las expectativas por la calidad:

La implementación de los Sistemas de Gestión expone Yáñez y Yáñez (2012), tradicionalmente despuntó con la Gestión de la Calidad, basado en ISO 9000 (2000), considerada

norma amigable ante cualquier clase y dimensión de organizaciones. No obstante, el progreso previo o en simultánea hacia los Sistemas Integrados de Gestión otorga ventajas tales como:

- Identificar y vigilar problemas potenciales e inseguridades.
- Optimizar las interrelaciones departamentales.
- Economizar los recursos.
- Plataforma común de manejo de las prestaciones.
- Menguar duplicaciones.
- Obviar exigencias conflictivas.
- Firmeza en la documentación.

Los puntos que seguir con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, agrega Yáñez y Yáñez (2012), se adecuan lógicamente al tamaño y complejidad de la organización aquí considerada, aunado a la consideración de recursos posibles, requerimientos de entidades reguladoras o exigencias de clientes, entre varias razones.

La norma ISO suministra una guía orientadora transcritas con algunos ajustes consistentes con las especificidades hallada para la Administración Pública.

PASOS

Según la norma ISO 9000 de la Organización Internacional de Normalización (2000), se requiere:

1) Establecer los objetivos por alcanzar.

Objetivos posibles, entre otros:

- ⇒ Eficacia y una renta acrecentadas.
- ⇒ Productos definidos hacia las demandas de clientes o a exigencias de entes reguladores.
- ⇒ Conservar o conquistar mercados, posicionamiento, legitimación y reconocimiento social.
- ⇒ Progreso de la gestión interna.
- ⇒ Disminución de costos.

2) Identificar lo que los demás anhelan de la organización.

⇒ Primariamente clientes y usuarios, junto a otras partes interesadas como: funcionarios internos, proveedores, colectividades, auspiciantes.

3) Aplicar las Normas ISO 9000

⇒ Precisar el alcance del SGC, equipos de trabajo y compromisos, asesoramiento y adiestramiento necesarios.

4) Obtener directrices sobre los temas.

⇒ La Norma ISO 9000 y buscar normas, guías y bibliografía de soporte.

Pasos específicos que trabajar

5) Determinar la actual situación, así como las brechas ante los requisitos de ISO 9000.

⇒ Dos soluciones de probable aplicación, que no son mutuamente excluyentes: ejercicio de auto evaluación; y/o la evaluación diagnóstica por terceros.

6) Determinar los procesos necesarios para proveer productos a los clientes

⇒ Examinar principalmente los requisitos de procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, operaciones de producción y prestación de servicios, control de los dispositivos de seguimiento y medición.

7) Elaborar un plan para cubrir las brechas identificadas y elaborar los procesos determinados.

⇒ Identificar las acciones necesarias para cubrir las brechas asignar los recursos para ejecutarlas, responsabilidades y cronograma.

8) Ejecutar el plan Proceder a ejecutar las acciones planificadas y efectuar el seguimiento del cronograma.

9) Proceder a una auditoría interna periódica, Utilizar ISO 9000 para las recomendaciones acerca de la auditoría, calificación de los auditores y gestión de programas de auditoría.

10) La necesidad de certificar puede provenir de exigencias contractuales, razones comerciales o de posicionamiento, requisitos de los clientes, exigencias reglamentarias, o mantener el rumbo en el desarrollo de la calidad interna, entre otras.

11) Someterse a una auditoría de certificación: Ubicar un organismo de certificación acreditado para certificar la conformidad del SGC con la Norma ISO 9000.

12) Continuar en la mejora: de la organización Examinar la eficacia del SGC, buscar mejoras en el desempeño y avanzar hacia la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas. ISO 9000 provee directrices para la mejora. También puede optarse por implementar Modelos de Gestión de la Calidad.

6. METODOLOGIA

6.1 Tipo de Estudio

Se realizó un estudio guiado por la metodología descriptiva que incluye dos mecanismos: el transversal y el longitudinal de índole retrospectivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Lo transversal evidenciado en las descripciones de situaciones generales sobre la población, en este caso lo relación con lo económico, la seguridad, el nivel de educación y todos los aspectos propios del entorno social y demográfico que le enmarca. En tanto que, lo longitudinal y retrospectivo es observable dentro del análisis de las circunstancias alrededor de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con una mirada analítica más allá de la simple prestación de los servicios, ya que con la implementación de procesos de calidad se han de generar satisfacción y crecimiento institucional, para incorporarse a la globalización de los mercados, dar paso a un esquema más competente e imprimir un viraje positivo a la mentalidad tercermundista, en efecto de la implementación de medidas de calidad del orden mundial que provienen de la herramienta ISO 9000.

6.2 Población Referencia

Neiva, es una ciudad conocida con el apelativo de *Capital Bambuquera de América*, cuya ubicación como municipio lea importancia para el desarrollo integral de la región a la que pertenece. La ciudad es atravesada por el Río Magdalena, que nace entre los picos de las cordilleras Oriental y Central.

La ubicación le dota de características paisajísticas armónicas y lo convierte en un lugar de atractivo turístico, que:

Además, hace parte del sistema departamental de ciudades, donde cumple las funciones que le corresponden como centro regional intermedio de la subregión norte del Huila, integrada por los municipios de Colombia, Baraya, Tello, Aipe, Santa

Maria, Palermo, Iquira, Yaguará, Hobo, Campoalegre, Rivera, Algeciras y Villavieja (Agencia Nacional de Infraestructura, 2005, p.5)

Según El Plan de Ordenamiento Territorial de Neiva (2016, citado por Escuela Superior de Administración Pública -ESAP-, 2017), las características de mayor relevancia que posee Neiva son:

Neiva en cifras

Altura Máxima	: 3.000 metros sobre el nivel del mar.
Unidades Climatológicas	: Cálido, templado y frío.
Temperatura	: 29 °C en promedio.
Superficie	: 1.553 kilómetros cuadrados.

6.3 Ubicación y Delimitación

La ciudad está ubicada en su cabecera en la margen derecha del Río Magdalena, delimitada a los 02° 55' 50" de latitud norte y 75° 16'49" de longitud oeste. Se extiende:

Desde el filo de la Cordillera Oriental hasta las cimas de la Cordillera Central; ésta amplia faja de terreno está separada por el Río Magdalena que lo atraviesa de Sur a Norte. Separados de la Cordillera Oriental y situados hacia el sureste de la ciudad se hallan los cerros prominentes llamados Neiva y El Diablo; otros accidentes orográficos notables son los cerros Chichón y El Fraile, y la Mesa de San Francisco (Mendieta, 2000, p. 4).

6.4 Climatología

De acuerdo con la información técnica utilizada como insumo para la formulación del Plan de Ordenamiento territorial de Neiva (ESAP, 2017), el municipio de Neiva se identifica por poseer numerosa diversidad de climas que oscilan entre Frío y Muy Frío e incluye el cálido seco y muy seco, por su altura entre los 400 y 1.000 m.s.n.m. La zona de dominio se encuentra en el último rango de clima mencionado, con temperaturas que van desde los 27°C hasta los 39°C promedio.

6.5 Población

Se toma como fuente los datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2005), al ser este una entidad oficial, con base en el censo vigente y prospectadas al año 2018, de tal modo que se considera una Población así:

Tabla 1. Población de Neiva

POBLACION	HABITANTES	PORCENTAJE
Población Total	467.811 Habitantes	100.00%
Población Urbana	444.544 Habitantes	93.67%
Población Rural	23.267 Habitantes	7.33%

Fuente (2005)

El índice de crecimiento poblacional anual promedio alcanza a 2.5% por sexo, de los cuales 52% son Mujeres mientras que el 48% Hombres; en lo referente a la densidad poblacional se tiene una cifra de 15,43 Habitantes Por Kilómetro cuadrado en el área Rural y de 7.490 Habitantes Por Kilómetro cuadrado para el área Urbana.

En la ciudad se encuentran asentamientos subnormales que son fundamentales al analizar lo correspondiente a la demografía, justificado por el crecimiento acelerado la población de este tipo. La red de Solidaridad Social aporta un balance local de 45.000 personas llegadas a la ciudad en condición de desplazados por pobreza extrema o en consecuencia del conflicto armado interno, quienes en conjunto equivalen al 4% del total poblacional municipal.

Los habitantes por debajo de los 25 años son la población joven de la ciudad de Neiva y se configuran como el 62%; los adultos en el rango de los 25 y 60 años representan el 35% de la población y el 3% restante es atribuido a los adultos mayores que sobrepasan los 60 años. El 26,2% de la población está diagnosticada en condiciones de pobreza, entre ellos, el 8.7% están en ambientes de miseria.

El Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio (ESAP, 2017), define la estructura espacial del área urbana, distribuida en 10 Comunas.

6.6 Actividades económicas principales del municipio

Neiva no está considerada entre los 13 centros urbanos focalizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2005, citado por ESAP, 2017) que viabilicen el diligenciamiento en la ciudad de los instrumentos técnicos en realización de medidas cuantitativas y habituales sobre índices socioeconómicos tal es el caso del empleo, la estructura económica de este espacio local, caracterización de hogares y el producto interno bruto, entre otros.

6.6.1 Actividades del Sector Primario. Básicamente se asume para las prácticas agrícolas tecnificadas que bien pueden identificarse con extensiones medianas y grandes dedicadas al cultivo de arroz, u otros productos entre los que se citan el algodón, sorgo, así como el tabaco principalmente; Además, está lo referente a la producción en minifundio de productos como el café, los frutales, el cacao junto al pancoger; a lo anterior se suman las extensiones de terrenos en función de la ganadería, animales avícolas y porcícolas.

La explotación de hidrocarburos, para la entidad administrativa local representa un renglón de suma importancia dada su incidencia en la obtención de regalías, pero en especial la demanda comercial de bienes y servicios que emergen de las empresas adscritas a este sector.

6.6.2 Actividades del Sector Secundario: La base industrial es pequeña cuyo foco de trabajo son la producción de bebidas y alimentos para atender la demanda regional que auna el propio departamento del Huila, con el putumayo y en tercera instancia al Caquetá. Actividad diferente la encarnan empresas dedicadas al procesamiento de Arroz y Café, que toman la cosecha regional y la someten a procesos de transformación que una vez lista sale a los puertos de exportación o a los centros de consumo nacional.

6.6.3 Actividades del Sector Terciario: Predomina según ESAP (2017) su observancia como un grueso considerable en la economía municipal y se definen a partir de la oferta de servicios discriminados entre los financieros, el de educación, la salud, el sector comercio, la rama de la

justicia, los servicios públicos domiciliarios, el campo de las telecomunicaciones y el renglón hotelería principalmente. Se sintetizan como el sector terciario los dedicados a la banca, los servicios y el comercio.

El detalle de la información previa se registra en cuanto a organizaciones dedicadas a la oferta de servicios educativos un número superior a 231 establecimientos en los cuales se ofertan los niveles de primaria, secundaria, técnica y universitaria, tanto de carácter Oficial en el orden nacional, departamental como municipal; entre ellas 119 son del sector privado y se añaden 8 universidades; en lo referente a la salud se dispone de 36 centros de atención a la población de la comunidad neivana repartidos en toda la ciudad, donde destaca el hospital de carácter universitario; otro ítem lo representa la hotelería con 149 puntos entre hoteles, hostales y hospedajes; y finalmente la banca con 98 centros de servicios dispuestos estratégicamente en la zona central de la ciudad y en otros enclaves importantes de Neiva.

En lo que toca al renglón de las telecomunicaciones y producto de las disposiciones normativas en el territorio nacional, se tiene una proliferación considerable de los llamados negocios de comunicación celular, al grado que cada barrio tiene uno o inclusive más de estos puntos de atención y servicio.

Seguidamente y con 565 establecimientos comerciales debidamente registrados ante el ente regulador del comercio local, se poseen servicios desde las grandes cadenas con sus supermercados tanto medianos como pequeños, que abarcan todas las líneas del consumo cotidiano.

6.7 Estratificación Socioeconómica

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Neiva, cuantifica 112.340 domicilios, de los cuales 88.150 se estratifican a título de inmuebles residenciales, mientras que el resto se hallan sin estratificar o poseen la denominación de uso no residencial. La estratificación socioeconómica urbana de Neiva se rige por el Decreto 042 de 1.999 con un lapso

de cinco años que está vigente. El Departamento Administrativo Nacional de estadística DANE (s.f. citado por ESAP, 2017) ya promulgó las nuevas metodologías para la actualización o estratificación de centros urbanos con más de 4.000 habitantes, proceso que debe ser desarrollado por la ciudad de Neiva antes del Mes de noviembre del presente año.

6.8 Población de estudio

La población foco de análisis en el presente trabajo de proyecto aplicado está representada por los usuarios de las Empresas Publicas de Neiva ESP EICE (Las Ceibas, 2016), correspondientes a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que viven en el municipio de Neiva (Huila).

A continuación, se abre un espacio para la presentación detallada de esta información pertinente al contexto municipal de la ciudad de Neiva para el año 2018, según la base de datos que posee la empresa, cuantificación que se organiza en una estructura cuyo contenido se observa en la tabla dos.

Tabla 2. Usuarios acueducto y alcantarillado en Neiva

Tipo de usuario	Número de usuarios servicio Acueducto	Número de usuarios servicios Alcantarillado
Usuario Residencial (i)		
Estrato 1	22.983	22.626
Estrato 2	34.659	34.012
Estrato 3	47.977	47.806
Estrato 4	16.315	16.312
Estrato 5	1.021	1.021
Estrato 6	210	210
Usuarios No residenciales		
Pequeños Productores (Industriales + Comerciales)	4.403	4.403
Pequeños Productores (Oficiales)	208	208
Grandes Productores (Industriales + Comerciales)	0	0
Grandes Productores (Oficiales)	0	0
Total	104.790	103.992

Fuente: Las Ceibas (2016)

6.9 Fuentes de Información

En este sentido se acude a la fuente primaria definida hacia la obtención de datos relacionados con la calidad para la prestación de los servicios domiciliarios públicos a entender como los de acueducto y alcantarillado, al tiempo que todos sus agregados administrativos; también se recogieron antecedentes de estudios ocupados con la mejora de la calidad de estos. Para ello se recurrió a los archivos de las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E., mediante la aplicación de encuestas personales y entrevistas considerado el personal más antiguas del área operativa y administrativa pertenecientes a la organización, anexo a la percepción de los clientes externos con base en los dos (2) diarios regionales por su amplia circulación y aceptación, a los anteriores se agrega la entrevista personal con clientes externos de la entidad.

La investigación en empresas certificadoras en Colombia, a su vez hizo parte de las fuentes consultados, con datos sobre la no implementación ni elaboración de este tipo de procesos, como tampoco la intención de aplicarse.

6.10 Muestra

La muestra de los clientes internos de la empresa que abarca hombres y mujeres fue el resultado de la aplicación de un proceso probabilístico, en particular de tipo estratificada y por conglomerados dependiendo de los años de antigüedad al servicio de la empresa.

6.11 Tamaño de la muestra

Lo usado para el cálculo fue la equivalencia en proporción en población finita, que se debe asumir como una decisión cuyo sustento se determinó a partir de una planta administrativa no muy grande que caracteriza a la organización, luego se hizo la clasificación de los conglomerados por antigüedad en la entidad para la realización de las entrevistas, dicho muestreo arrojó un nivel de confianza del 95% (error= 5%).

6.12 Procedimiento de la recolección de la información

Los conglomerados una vez ya establecidos al interior de la parte administrativa según sus antigüedades laborales, se estructuró un formato como guía general, el cual fue de obligatorio aprendizaje para el encuestador antes de proceder a dirigir la charla.

El promedio real de personas encuestadas por conglomerado fue de 20 mujeres y 27 hombres, todos pertenecientes al área administrativa de la empresa.

6.13 Criterios de Inclusión

Recolección de información primaria:

- Ubicación del empleado en la estructura orgánica de la empresa.
- Antigüedad en la empresa.
- Edad y género del empleado.
- Estratificación socioeconómica (es importante que haya muestra de todos los estratos).

En la recolección de la información secundaria nos permitimos investigar en las empresas certificadoras establecidas en Colombia, si las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, estaba inscrita en alguna de ellas para adelantar procesos de acreditación, encontrándose como respuesta general “NO”.

6.14 Procesamiento de la información

En este momento de la investigación se tuvo en cuenta aspectos que se listan así:

- Se respeto lo consignado en la Constitución Política Nacional de Colombia de 1991, en su Artículo 15 que establece “*todas la personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el estado debe respetarlos y hacerlos respetar..*” (p.3).

- El diseño tipo formulario a manejar por el encuestador tiene carácter “*confidencial*”, de dominio solamente del encuestador, memorizado como se estipulo antes y aplicado mediante una charla dirigida, es decir la entrevista, los resultados son confidenciales, no publicables ni con firmas.
- A los resultados emergentes de la investigación se les hace un manejo único con fines académicos.
- La investigación sobre la certificación de Las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, no generó ningún impacto ni en las personas ni en el ambiente laboral de la empresa, además se tuvo cuidado en no generar falsas expectativas en la población encuestada.

7. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

La calidad se ha convertido día tras día en el norte de las instituciones en el sector oficial, con el único objetivo de proporcionarle a los ciudadanos servicios públicos domiciliarios de calidad para nuestro caso, acordes a sus necesidades, ahora bien, estas instituciones tienen el cliente más exigente, el ciudadano, es precisamente en estas necesidades donde radica la exigencia de unirse a este grupo de organizaciones que buscan suplir las expectativas de sus clientes a través de la calidad de sus productos y/o servicios.

Las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E. como una de las entidades de más alto nivel del municipio de Neiva, se ve interesado por mejorar cada vez más su nivel de servicio y su efectividad en el cumplimiento de su misión y visión institucional.

Por esta razón y en compromiso al cumplimiento de la Ley 872 de 30 de diciembre de 2003 en consideración al ser entidad pública se ve la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es una herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social ante la prestación de los servicios responsabilidad de la entidad, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y desarrollo. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en esta entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente contribuyendo a la formación de la organización ideal, haciendo parte de un mejoramiento continuo, el cual se debe ver reflejado en la optimización, coordinación y unificación de todos los procesos ejecutados.

Es necesario considerar algunas normas y parámetros legales ligados a la función pública y a lo contemplado como principios dentro de la institución, para que de este modo se continúe con un marco legal establecido en la Administración de Organizaciones Públicas y así mismo sus funcionarios comprometidos en el cambio de la organización ideal.

Para ello es necesario la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad que estará basado en la norma ISO 9000; de acuerdo con el marco legal y siguiendo los preceptos definidos por la Presidencia de la República, bajo las políticas de modernización institucional en los organismos y entidades de la administración pública.

Es por ello que el municipio de Neiva, directo responsable por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por encargo de la Construcción Nacional, decide crear un ente descentralizado bajo la figura de Empresa Industrial y Comercial del Estado de nivel municipal, encargado de la prestación y administración de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el casco urbano del municipio de Neiva, creada mediante Acuerdo Municipal No. 25 del 17 de Noviembre de 1.959, adopto sus estatutos que regulan su funcionamiento mediante Acuerdo Municipal No. 26 del 2 de Diciembre de 1.959, iniciando labores el 1 de Enero de 1.961, sus órganos directivos son la Junta Directiva y el Gerente quien ejerce la figura de la Representación Legal de la empresa.

Su naturaleza Jurídica, el Acuerdo Municipal No 25 de 1959 definió a las Empresas Publicas de Neiva como una persona jurídica de Derecho Público, dotada de patrimonio propio y autonomía administrativa. El decreto número 286 de 14 de septiembre de 1997, transforma la Entidad Empresas Publicas de Neiva en Empresa de Servicios Públicos “E.S.P.” de carácter oficial, es una empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Su misión dice que será la empresa líder en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de toda la región Surcolombiana, con principios de desarrollo humano sostenible, calidad total y tecnología de vanguardia.

La misión dice que somos una empresa de servicios públicos domiciliarios creada para satisfacer las necesidades básicas de acueducto, alcantarillado y aseo; con un grupo humano responsable, capacitado y de gran vocación al servicio. Hacemos del usuario nuestro mayor patrimonio, ofreciendo calidad y eficiencia en el manejo adecuado de los recursos que conlleven a elevar localidad de vida de nuestros empleados como de la sociedad en general.

Sus **principios** corporativos:

Pertenencia, Empresas Publicas de Neiva es nuestra empresa y nosotros somos Empresas Publicas de Neiva.

Ética, Prestaremos el mejor servicio con criterio de honestidad y transparencia para el bien de Empresas Publicas de Neiva y de todos nuestros usuarios.

Calidad, todos los procesos de conllevan al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes internos y externos lo hacemos de la mejor manera preocupándonos por dar lo mejor de nosotros, dentro de una política de mejoramiento continuo.

Responsabilidad Social, todas nuestras acciones están ligadas al bienestar de nuestra sociedad y respeto al medio ambiente y de las personas.

Compromiso, tenemos el compromiso de ser siempre los mejores y de aportar nuestra capacidad máxima para lograr los objetivos propuestos.

Sus **políticas**:

Política de Reducción de costos, Empresas Publicas de Neiva es nuestra empresa y todas las actividades las hacemos pensando en obtener mayores utilidades, mejores resultados con la mínima inversión y de esta manera poder invertir más recursos en nuestro talento humano y en la modernización permanente.

Política de servicio al cliente, Empresas Publicas de Neiva es de todos los neivanos. Es nuestra empresa y por ello asumimos el compromiso de darle a nuestros clientes internos y externos más de lo que ellos esperan.

Política de calidad, Todos nuestros procesos se identificarán por ser excelentes, con lógica, con esmero desde un inicio hasta el final. Hacemos las cosas bien.

Para empezar de lleno a hablar del tema que nos ocupa, el cual se la certificación de la Empresas Publicas de Neiva ESP EICE, debemos identificar las normas a trabajar, resultando que para la implementación del Sistema De Gestión De Calidad utilizaremos la norma ISO 9000.

En la norma ISO 9000, se establecieron para el aseguramiento de la Calidad, esta es la que se implementara en las Empresas Publicas de Neiva ESP EICE, con el ánimo de lograr la

estandarización de calidad en todos sus procesos de prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Este sistema se erige a título complementario frente a los sistemas de control interno y desarrollo administrativo.

El Sistema de Gestión de Calidad representa una herramienta con elementos en común con otros sistemas. Por tanto, es viable que la implementación de parte de los requisitos de la norma en mención de pie al cumplimiento ya sea total o parcial de requisitos propios de otros sistemas. En la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es perentorio guardar cuidado especial en lo que tiene que ver con la identificación de estos elementos comunes con el propósito de no incurrir en duplicación de esfuerzos, tal como sucede con la implementación paralela del Modelo Estándar de Control Interno (M.E.C.I.)

La norma ISO 9000 requiere específicamente que la organización tenga procedimientos documentados para las siguientes actividades:

- Control de documentos.
- Control de registros.
- Auditoria interna
- Control de producto no conforme
- Acción correctiva
- Acción preventiva.

Para las organizaciones que se nos estamos preparando para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la norma hace énfasis en un enfoque basado en procesos, que incluyen:

- La identificación de los procesos necesarios para la eficaz implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- El entendimiento de las interacciones entre estos procesos.
- La documentación de los procesos en la extensión necesaria para asegurarse de su operación y control eficaces. (Puede ser apropiado documentar los procesos utilizando mapas de

proceso. Sin embargo, se hace énfasis que los mapas de proceso no son requisito de la norma ISO 9000).

Estos procesos incluyen los de dirección, recursos, realización del producto y medición que son pertinentes para la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

El análisis de los procesos debería ser la fuerza impulsora para definir la cantidad de documentos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta la norma ISO 9000, la documentación no debe ser la que dirija los procesos.

Según la legislación nacional vigente, la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004, se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras, enmarcadas en el Plan de Desarrollo Nacional.

A nivel Departamental los programas “Liderazgo productivo... por voluntad popular” y a nivel municipal “Neiva la razón de todos – Gobierno transparente” en cabeza del Doctor Rodrigo Armando Lara Sánchez, Alcalde de Neiva y el Gerente de las Empresas Publicas de Neiva, Doctora Cielo Ortiz Serrato (Renuncio en el pasado mes de Junio).

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz las numerosas actividades relacionadas entre sí.

El modelo del sistema de gestión de la calidad basado en procesos muestra que el cliente juega un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento y la satisfacción del cliente requieren de la evaluación de la información relativa al proceso.

En cuanto a los principios pertinentes para la gestión de la calidad, a ser usados bajo el liderazgo y responsabilidad de la alta dirección de las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, se establecen en aras de direccionar la entidad hacia una mejora en su desempeño y ellos son:

Enfoque hacía el cliente: misión primordial de las entidades es satisfacer a sus clientes; en consecuencia, es esencial que las entidades perciban cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que se muestre cumplimiento con sus requisitos y que se dé la batalla laboral por exceder esas expectativas.

Liderazgo: concierne a la alta dirección de cada entidad al propender por la cohesión de propósitos dentro de ésta, al punto que genere y mantenga un ambiente interno de calidad favorable, en cuyo interior los servidores públicos y/o particulares que profesan funciones públicas se puedan involucrar totalmente con el logro de los objetivos trazado por la entidad.

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: equivalente al compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares en el ejercicio de funciones públicas, en cualquiera de los niveles existentes, que admita el logro de los objetivos de la entidad.

Enfoque basado en los procesos: Las redes de procesos en las organizaciones, las cuales, al atarearse articuladamente, deja generar un valor. Los resultados deseados son posibles eficientemente cuando las actividades sumadas a los recursos e interrelacionados gestionan como proceso.

Enfoque del sistema para la gestión: La línea de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema ayuda a la eficacia, eficiencia y efectividad de las empresas y contribuye en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: Mejorar siempre es posible ya se en entrega de productos o en la prestación de servicios en las organizaciones. Es esencial que la mejora continua del desempeño global de las entidades se defina como el objetivo permanente para acrecentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad tomar decisiones eficaces, se relaciona con el análisis de los datos y la información, y no meramente en lo intuitivo.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una vinculación provechosa, sustentada en el equilibrio contractual hace mayor la capacidad de ambos para generar valor.

Coordinación, cooperación y articulación: este aspecto se posiciona mediante el trabajo en equipo, en y entre entidades, de notoriedad para el fortalecimiento y aumento de relaciones en beneficio de los clientes y que posibiliten utilizar de un modo racional los recursos posibles.

Transparencia: La gestión de los procesos se basa en aquellas actuaciones y las decisiones que se califiquen como claras; por ende, es significativo que las entidades aseguren el acceso a la información adecuada de sus procesos para facilitar el control social.

Las Empresas Públicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E. deben establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.

Deberes de la empresa:

1. Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado.
2. Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
3. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes.
4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
5. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
6. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Además, se deberá trabajar sobre la gestión documental, que comprometerá incluir un manual de calidad, los procedimientos documentados utilizados, documentos mínimos requeridos y los registros requeridos por la norma.

De igual forma, se establecerá la responsabilidad de la dirección, a través de compromisos serios de apoyo y respaldo para lograr llevar a feliz término esta implementación de un sistema de gestión de la calidad en las Empresas Públicas de Neiva ESP EICE, a través de la comunicación a todos los funcionarios y la alta dirección de la importancia de interactuar en este sistema, al igual el desarrollo de políticas de calidad, acompañado de una eficiente planificación que este enmarcada en términos de responsabilidad, autoridad y comunicación.

Por otro lado, se adelantará la gestión de recursos, desde su provisión para los próximos periodos y así garantizar la sostenibilidad del sistema, con partidas presupuestales apropiadas, el personal asignado para la funcionalidad del sistema, la infraestructura al interior de la empresa y obviamente un ambiente laboral fomentado desde la alta dirección.

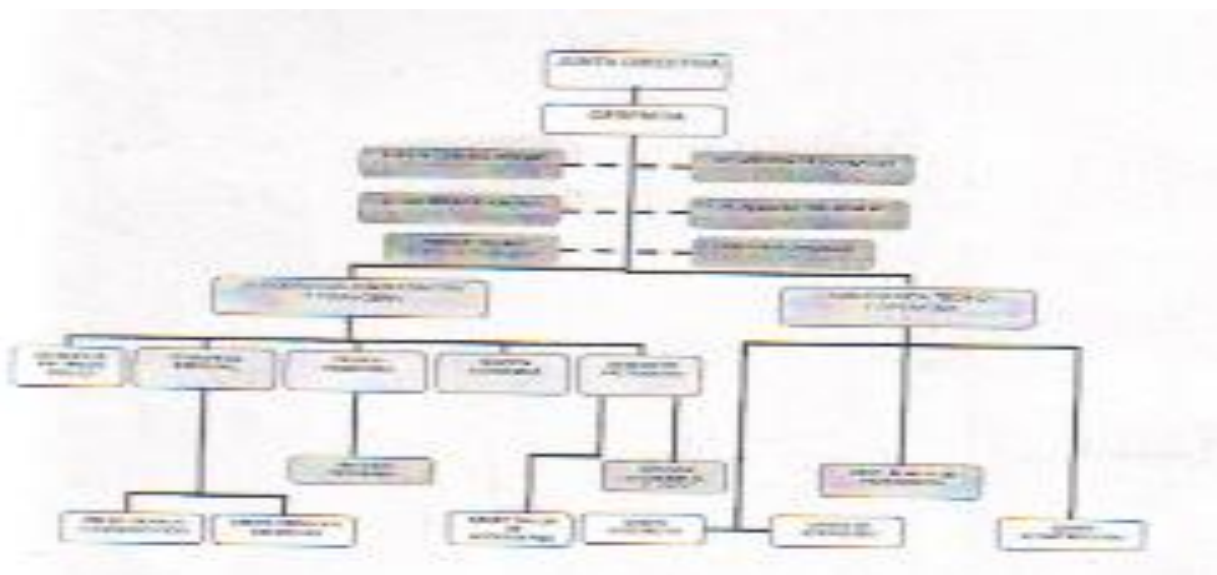
Después de haber visto a grandes rasgos las normas y requisitos que deben cumplir, las Empresas Públicas de Neiva ESP EICE, adoptará el proceso estándar de planeación estratégica, ya que este modelo administrativo se nos permite vincular absolutamente a todo el personal, ponerlo a trabajar de manera interactiva y participativa, dejando de lado la figura autocrática y dictatorial, ya que estratégicamente es una de las herramientas más fáciles para acceder a los empleados, porque finalmente a través de este sistema de gestión de la calidad, más que cambiar y establecer una serie de procesos lo que realmente confrontamos es un cambio de cultura organizacional en personas de cuyo promedio de antigüedad en la empresa rebosa los 12 años, el promedio de edad de los empleados gira alrededor de los casi 40 años de edad, que a simple vista se puede denotar que es un reto administrativo bastante grande.

Es por eso, que basado en el proceso estándar de planeación estratégica, realizaremos los diagnósticos internos y externos de la empresa para identificar nuestras fortalezas y nuestras debilidades, respecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad, analizaremos los contextos internos y externos, para proceder a formular estrategias que nos permitan la

participación de absolutamente todos los vinculados, como primera herramienta de trabajo, crear la conciencia de participación y todos quedar inmersos en el desarrollo del sistema.

Por todo lo anterior, las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, deberá entrar a revisar su estructura orgánica y contemplar la posibilidad de una reorganización interna en cuanto a niveles jerárquicos y eliminación de cargos, ya que la actual es muy burocrática e ineficiente, que aplicándose a los procesos del sistema de gestión de calidad, obstruiría el normal funcionamiento de la empresa.

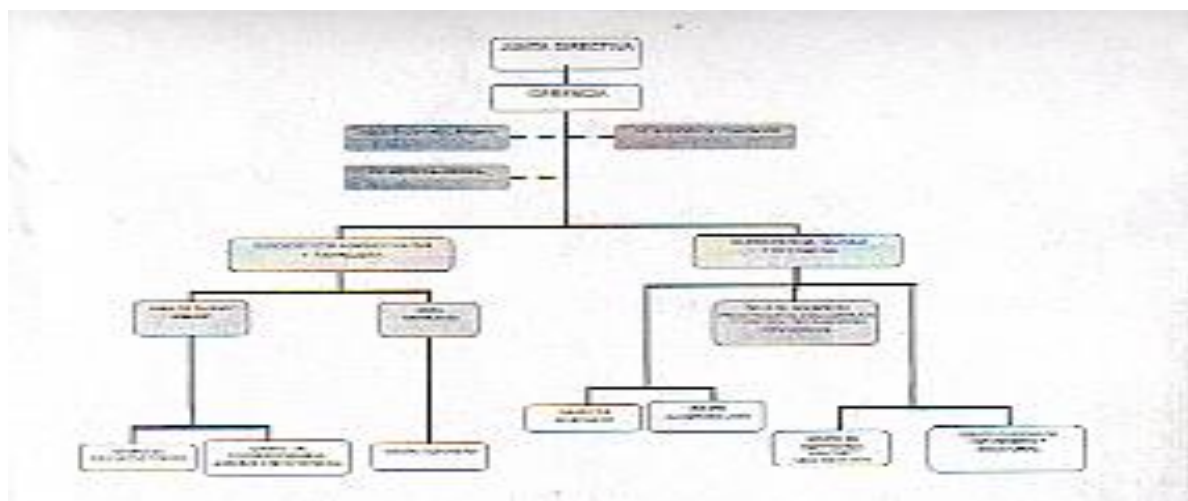
ESTRUCTURA ORGANICA ACTUAL



Fuente: E.S.P. E.I.C.E (2018)

En esta estructura, encontramos que los cargos no se han diseñado de acuerdo con los procedimientos y necesidades de la empresa, más bien se puede definir que se observa un modelo burocrático, además que no garantiza la sostenibilidad del sistema, porque no aparece el cargo ni la oficina que garantice la sustentabilidad del sistema.

ESTRUCTURA ORGANICA PROPUESTA



Fuente: E.S.P. E.I.C.E (2018)

En esta nueva estructura orgánica propuesta, encontramos más fluidez y más funcionalidad de los procesos y su relación con los cargos, se elimina la burocracia y además se crea el cargo que garantiza la sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad en las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E.

Después de haber revisado esta primera etapa, de ajuste de la estructura interna que garantice la ejecución, implementación y sostenibilidad del sistema de gestión de calidad, es importante sugerir que se debe contratar una empresa con experiencia que acompañe todo este proceso de implementación hasta su certificación, para que se garantice el cumplimiento de la Ley 872 de 2003, además, en el desarrollo de toda esta implementación, a la vez capacite al personal de la empresa que serán los encargados después de la certificación, de verificar que el sistema de gestión de calidad se siga aplicando y mejorando para su posterior revisión y refrendación.

Así, se puede sugerir que después de haber realizado todos los ajustes anteriormente mencionados, después de haber apropiado los recursos necesarios para invertir en este sistema, se puede proceder a la contratación de una firma que acredite experiencia en este campo, a través de esta investigación nos permitimos recomendar el siguiente proceso para la implementación del Sistema De Gestión De Calidad en las empresas públicas de Neiva ESP IECE,

- Contratar una firma especializada en este campo que se obligue para con las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, a realizar la documentación, implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad para los servicios de acueducto y alcantarillado de la empresa, de conformidad con la Norma ISO 9000, con las recomendaciones y requerimientos surgidos durante el desarrollo de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

- Adelantar las siguientes actividades:

- 1) Recolección de la información en las áreas de la organización.

- 2) Documentación del sistema de gestión de la calidad acorde con los requisitos establecidos en la norma.

- 3) Capacitación del personal en la utilización de la documentación.

- 4) Realización de auditorías internas de calidad.

- 5) Revisión gerencial y preparación de la auditoria de certificación.

- 6) Presentar los resultados resumidos en el componente técnico y para ello debe detallar los siguientes ítems:

- 6.1. Manual de calidad.

- 6.2. Objetivo

- 6.3. Exclusiones.

- 6.4. Mapa de procesos.

- 6.5. Procedimientos de:

- 6.5.1. Control de documentos.

- 6.5.2. Control de registros.

- 6.5.3. Control de producto no conforme.

- 6.5.4. Acciones correctivas.

- 6.5.5. Acciones preventivas.

- 6.5.6. Auditorías internas.

- 6.5.7. Los procedimientos necesitados por la organización;

- 6.6. Caracterización de los procesos.

- 6.7. Política y Objetivos de calidad.

- 6.8. Planes de calidad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

- 6.9. Responsabilidades y autoridades.

- 6.10. Competencias del personal.

- El contratista debe definir la metodología a utilizar para la realización del estudio, de igual manera deberá enunciar y presentar los procedimientos y métodos de recolección, procesamiento y análisis de la información a través de un cronograma de actividades.
- El contratista capacitará e instruirá al personal adscrito a Empresas Públicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E. que esté involucrado antes y durante el proceso de certificación, que permita formar auditores internos de calidad debidamente certificada su aprobación.
- La documentación deberá ser editada y discutida con los encargados de su utilización y posteriormente será remitida a la gerencia para su aprobación.
- El contratista realizará las auditorías internas a todos los procesos que se determinen y establezcan para tales fines, al mismo tiempo el contratista deberá acompañar a la empresa en el momento de la auditoria de certificación.
- El contratista deberá guardar fidelidad en el manejo de la información y solo podrá informar siempre y cuando este autorizado por el gerente.
- Los costos de la auditoria de certificación estarán a cargo de las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E.

Finalmente, para garantizar el éxito y continuidad del Sistema De Gestión De Calidad, abordare un poco el tema de los canales de comunicación, plateando diferentes alternativas de acuerdo con el tipo de empresa y objetos de la misma tales como,

Descendente Horizontal Ascendente

Formal Con los subordinados, Con los colegas, Con los jefes.

Informal Con los seguidores, Con los amigos, Con los líderes.

Comunicación Formal:

Transmite los mensajes oficiales de la organización, respetando y siguiendo las líneas del organigrama, otorgando una visión clara de los cauces del traslado de la información.

Comunicación Informal:

Estos canales de comunicación no están planificados. Surgen de las relaciones sociales que se desarrollan entre los miembros de la organización y representa una parte importante de toda la

comunicación que se genera en las grandes organizaciones. Esta información que se genera y emite es de forma no oficial, es decir se produce de forma espontánea.

Comunicación Ascendente

La comunicación ascendente o flujo de comunicación hacia arriba surge de los niveles bajos de la empresa o institución y su recorrido es justo el contrario de la descendente: nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa. Es muy importante puesto que permite:

- Comprobar si la comunicación descendente se ha producido y trasladado de forma eficaz y fidedigna.
- Recoger ideas procedentes de todos los rincones de la organización, que son muy importantes y se deben tener en cuenta en el momento de diseñar las políticas estratégicas de la compañía.

NOTA: Con frecuencia los canales de comunicación ascendente no están suficientemente desarrollados, hecho que provoca graves problemas de comunicación interna (más conocidos como chismes).

Medios de la comunicación ascendente

- Reuniones periódicas
- Entrevistas personalizadas
- Círculos de calidad
- Las notas de obligadas respuesta
- Teléfonos de servicios
- Encuestas
- Sistema de sugerencias (buzones, cartas al director, etc.).

Objetivos de la comunicación ascendente

El objetivo fundamental de la comunicación ascendente es favorecer el dialogo social en la empresa o institución para:

- Que todos se sientan protagonistas de la actividad y de los objetivos corporativos.
- Que afloren energías y potencialidades ocultas.
- Lograr el máximo aprovechamiento de las ideas
- Favorecer el auto análisis y la reflexión
- Estimular el consenso

Principales funciones de la comunicación ascendente

Proporcionar a nivel directivo el feedback adecuado acerca de asuntos y problemas actuales de la organización, necesarios a la hora de tomar decisiones.

- Ser una fuente primaria de retorno informativo para la dirección, que permite determinarla la efectividad de su comunicación descendente.
- Aliviar tensiones, al permitir a los miembros de nivel inferior de la organización compartir información relevante con sus superiores.
- Estimula la participación y el compromiso de todos, de este modo se intensifica la cohesión de la organización (sin embargo, los canales de comunicación ascendente están, normalmente, poco desarrollados en las organizaciones empresariales, lo que causa muchos problemas de eficacia en la comunicación).

Puntos débiles de la comunicación ascendente

- El riesgo de facilitar el excesivo control por parte de la dirección.
- Provocar la ira del director cuando el mensaje es desagradable; así a menudo, solo se comunican a los jefes los mensajes favorables, lo que provoca el aislamiento de los ejecutivos.
- La poca receptividad de los directores
- Insuficiencia de canal

Comunicación Horizontal

Se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel del organigrama

8. CONCLUSIONES

Después de la implementación del sistema de gestión de la calidad, su certificación y entrada en vigencia se puede observar nace una denominada “Nueva Gestión Pública” que propende por:

- La interiorización de las normas y exagerado apego al reglamento interno de trabajo.
- Exceso de formalismos y papeleos.
- Disminuir la resistencia al cambio, por parte de los empleados.
- Despersonalización de las relaciones.
- Jerarquización como base del proceso de decisión, además de contar con la discrecionalidad.
- Conformidad con rutinas y procedimientos.
- Claridad en los niveles jerárquicos y de autoridad.
- Carácter legal de las normas y reglamentos.
- Carácter formal de las comunicaciones.
- Carácter racional y la división del trabajo.
- Competencia, técnica y meritocracia.
- Rutinas y procedimientos estandarizados y reevaluados periódicamente, buscando siempre su mejoramiento continuo.

- Especialización en la prestación y administración de estos servicios públicos domiciliarios.
- Capacitación continua de los participantes de los procesos.
- Organizarse como, aunque ente de carácter oficial, como modelo privado.
- La incorporación de reglas del mercado como proceso público.
- Fomentar la competitividad.
- Reemplazar al ciudadano por consumidor o cliente.
- La gestión debe apartarse de todo contacto de la *politiquería*.

La nueva Gestión Pública intenta trasladar la cultura de orientación de los resultados a las organizaciones del sector público mediante la introducción de algunas reformas estructurales en la gestión.

La nueva Gestión Pública, implementada a través de los Sistemas de Gestión de la Calidad, el administrador se convierte en un gestor de programas, cuya función es el contacto con el público, ya que este último es la razón de existir, como ente del estado al que pertenecemos.

La nueva Gestión Pública, implementada a través de los Sistemas de Gestión de la Calidad, se propone fortalecer las Empresas Públicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, con base en:

- La profesionalización del capital humano.
- La descentralización, como posible alternativa, en la prestación y operación de los servicios.
- La participación de la comunidad en los asuntos públicos.

- La orientación a resultados de la gestión pública.

9. RECOMENDACIONES

Para las Empresas Publicas de Neiva E.S.P. E.I.C.E, el conocimiento de las necesidades tanto de sus clientes internos y externos es la línea base para partir cualquier proceso de mejora, así sea continuo o experimental, ya que son ellos la razón de existir de esta empresa, por lo tanto es necesario hacer un proceso de retroalimentación en los procesos operativos, como tiempos de respuesta a las solicitudes o calidad en la reparación de los años, al igual que en la gestión comercial, ya que en un 85% de las inconformidades que se prestan son a causa de las variable mencionadas anteriormente.

La imagen de las Empresas Publicas de Neiva E.S.P E.I.C.E, ha sido afectada duramente por problemas de corrupción y politiquería de los gobiernos de turno, razón por la cual hoy en día presenta resistencia hacia sus clientes y por ende genera poca credibilidad en sus programas y procesos, es recomendable realizar un relanzamiento de la imagen de esta empresa y socializar ampliamente las nuevas intenciones de gobierno, los nuevos programas y proyectos blindados contra la corrupción y demostrar la voluntad política para recuperar el patrimonio de los neivanos.

Es recomendable contratar un estudio que revise los perfiles de los cargos, ya que existe demasiada gente ubicada en forma erróneo en puestos de trabajo donde se explota muy poco o nada toda su capacidad laboral, de igual forma se recomienda actualizar el manual de funciones, ya que el existente no obedece para a la situación actual de la empresa.

Es aconsejable realizar estudio de la estructura orgánica de la empresa, ya que en ella se aprecia su finalidad burocrática, se debe ajustar gracias a la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad, ya que el mapa de procesos ayuda mucho en que la estructura sea más funcional, estructurada y hasta económica.

Se deben diseñar e implementar programas de capacitación a todo el personal, pero más agresivo, fomentar al igual la cultura empresarial sobre la calidad, para que este sistema no pase a ser otro proyecto más de la empresa, se debe incentivar al empleado para que este le transmita al

cliente externo todas nuestras bondades y se sientan orgullosos tanto los empleados como la ciudadanía de tener esta empresa.

Blindar el Sistema de Gestión de Calidad en contra de la politiquería y corruptela, para lograr así que las Empresas Publicas de Neiva ESP EICE, logren alcanzar estadles de competitividad en sus procesos tanto administrativos como operativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, J., Zárate, R. y Garzón, W. (2013). Estatus jurídico de la responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia, en *Dikaion* 22-2, pp. 303-332.
- Agencia Nacional de Infraestructura (2005). Unión temporal acuambiental elaboración del plan de manejo ambiental (actualización) del aeropuerto de Neiva. Información consultada en agosto 30 de 2018 y disponible en:
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UJWwuUVqYP4J:ftp://ftp.ani.gov.co/Aeropuertos%2520Armenia%2520Neiva%2520VJ-VE-APP-IPB-005-2015/2%2520INF%2520TECNICA/INVERSIONES/5.g\)%2520MEDIO%2520AMBIENTE/NEIVA/PMA/2009/NEIVA/RESUMEN%2520EJECUTIVO.pdf+%&cd=10&hl=es-419&ct=clnk&gl=co](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UJWwuUVqYP4J:ftp://ftp.ani.gov.co/Aeropuertos%2520Armenia%2520Neiva%2520VJ-VE-APP-IPB-005-2015/2%2520INF%2520TECNICA/INVERSIONES/5.g)%2520MEDIO%2520AMBIENTE/NEIVA/PMA/2009/NEIVA/RESUMEN%2520EJECUTIVO.pdf+%&cd=10&hl=es-419&ct=clnk&gl=co)
- Aguera, R. (2004). Liderazgo y compromiso social. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México.
- Arango, M. (2008). La calidad en la administración pública colombiana. Información virtual extraída en octubre 03 de 2018 y la cual se encuentra disponible para su consulta en:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan035274.pdf>
- Bajacalifornia (s.f.). Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Información recuperada en marzo 3 de 2018 y disponible en:
http://www.bajacalifornia.gob.mx/registrocivilbc/iso_informa2.htm
- DANE (2005). Estadísticas por tema demografía y población. Información extraída en septiembre 23 de 2018 y disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-general-2005-1>
- Escuela de Excelencia Europea (2016). La nueva ISO 9001:2015 y el Círculo de Deming. Información recuperada en marzo 3 de 2018 y disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/07/la-nueva-iso-90012015-y-el-circulo-de-deming/>
- Escuela Superior de Administración Pública (2017). Resumen POT Neiva. Información virtual recuperada en abril 22 de 2018 y la cual se encuentra disponible en:
[http://cdim.esap.edu.co/bancomedios/Documentos%20PDF/resumen_neiva_\(61_pag_225_kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/bancomedios/Documentos%20PDF/resumen_neiva_(61_pag_225_kb).pdf)

- Las Ceibas (2016). Plan estratégico las ceibas empresas públicas de Neiva 2016-2019.
Información recuperada en febrero 20 de 2018 y disponible en:
http://lasceibas.gov.co/sites/default/files/documentacion/pe-pl-02_plan_estrategico.pdf
- Ley 872 de 2003. Diario oficial 45418 de enero 2 de 2004
- Mendieta, A. (2000). Microzonificación sísmica preliminar de Neiva. Información consultada en septiembre 23 de 2018 y disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos-pdf4/microzonificacion-sismica-preliminar-neiva/microzonificacion-sismica-preliminar-neiva.shtml>
- Norma Internacional ISOO 9000 (2005). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- Norma Técnica NTCGP 1000 (2004). Norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ed.)
México: Mc Graw Hill.
- Organización Internacional de Normalización (2000). ISO 9000
- Rodríguez, J. y Tapia, E. (2008). Pensamiento administrativo y organizaciones públicas II.
Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).
- Yáñez, J. y Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. III, núm. 9, julio-diciembre, p. 83-92.